



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100006301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): NATALIA FERREIRA PESSOA - **CNPJ/CPF:** 083.514.533-66

Endereço: Rua Santa Helena - 1070 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-640

Telefone: (85) 98974-5123

E-mail: nf83035@gmail.com

Procurador(a): LUIZ JORGE DA COSTA SILVA - **CPNJ/CPF:** 867.762.073-72

Telefone: (85) 98917-6970

E-mail: luizjorge.dboa@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: EPD COMERCIO & SERVICOS LTDA.

Nome Fantasia: TOK MAIS

CPF/CNPJ: 55.082.961/0001-84

Endereço de Correspondência: Avenida Lineu Machado - 419, Q219 2 PISO - Jóquei Clube - Fortaleza - CE - 60520-101

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **04/08/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xmc-wewc-cna>

Relato:

A consumidora relata que adquiriu um aparelho celular na loja *Tok Mais*, no dia 13 de março de 2025, modelo Realme C61, pelo valor total de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais). Na ocasião, foi efetuado o pagamento de uma entrada no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), via cartão de crédito, ficando o saldo devedor de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) a ser quitado por meio do aplicativo PayJoy.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Conforme demonstrativos de pagamento, a consumidora realizou os seguintes pagamentos:

- 22/02/2025 – R\$ 388,35
- 11/04/2025 – R\$ 425,18
- 09/05/2025 – R\$ 212,59
- 23/05/2025 – R\$ 212,59
- 06/06/2025 – R\$ 212,59
- 20/06/2025 – R\$ 212,59

Totalizando até o momento a quantia de R\$ 1.663,89 (mil, seiscentos e sessenta e três reais e oitenta e nove centavos).

Entretanto, apesar de ter quitado praticamente a totalidade do valor acordado, o aplicativo PayJoy continua registrando um débito de R\$ 2.162,73 (dois mil, cento e sessenta e dois reais e setenta e três centavos), valor superior ao originalmente contratado. Sem compreender a divergência, a consumidora procurou o Procon para solicitar intermediação, considerando estar sendo cobrada indevidamente.

Além dos problemas financeiros, a consumidora também enfrentou vícios de funcionamento no produto. Pouco tempo após o início do uso, o aparelho começou a apresentar travamentos e o flash acendia de forma intermitente e sem comando. Ao buscar suporte junto à loja, foi informada por uma atendente que o aparelho não poderia apresentar arranhões, sob pena de ser considerado mau uso. A consumidora então gravou um vídeo demonstrando que o aparelho estava sem danos visíveis e o levou até a loja para envio à assistência técnica.

A loja solicitou um prazo de 45 dias para reparo, sob justificativa de que a assistência autorizada estaria localizada em São Paulo. O aparelho retornou em aproximadamente 27 dias, porém, ao retirá-lo, a consumidora constatou que o mesmo estava com arranhões, os quais não estavam presentes antes do envio. Ao questionar a loja, esta negou qualquer responsabilidade. Necessitando do celular para exercer sua atividade profissional como vendedora, a consumidora optou por recebê-lo mesmo assim.

Contudo, em menos de 15 dias, os mesmos problemas voltaram a ocorrer. A loja solicitou que o aparelho fosse novamente entregue para nova verificação, mas diante da quebra de confiança, da reincidência do problema, e por estar no período pós-parto (tendo em vista que a compra foi realizada em seu nome e somente ela poderia tratar do assunto), a consumidora optou por não retornar à loja.

Diante de todo o exposto, a consumidora busca junto ao Procon a intermediação e buscar uma solução eficaz.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Pedido:

Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, considerando que o vício não foi sanado e que há cobrança superior ao valor contratualmente acordado.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 01 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

NATALIA FERREIRA PESSOA