



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00021-3

Data/Hora de Abertura: 09/10/2026 às 12:58:31

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Juliano de Souza Nunes

CPF do Consumidor: 023.389.543-43

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SAMCELL (CENTROCELL)	S P DE AGUIAR FILHO LTDA	41.141.214/0001-65	26.10.0564.001.00021-301
PAYJOY DO BRASIL LTDA.	PAYJOY DO BRASIL LTDA.	41.868.609/0001-64	26.10.0564.001.00021-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

O consumidor relata que, em 18/09/2026, realizou a compra de um aparelho telefônico, modelo Infinix HOT, com capacidade de armazenamento de 256 GB, memória RAM de 8 GB e na cor Slek Black.



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

Durante a contratação, o consumidor afirma ter sido informado de que a modalidade de pagamento seria mensal, mediante parcelas no valor de R\$ 240,55 (duzentos e quarenta reais e cinquenta e cinco centavos), uma vez que não teria condições financeiras de arcar com pagamentos em intervalos menores. Além disso, declara ter sido informado acerca do financiamento vinculado à empresa reclamada PayJoy, inclusive sobre a possibilidade de bloqueio do aparelho em caso de inadimplência.

Diante das condições apresentadas, o consumidor concordou com a contratação e efetuou o pagamento da primeira parcela, referente ao mês de outubro. Contudo, ao acessar o aplicativo disponibilizado para a realização dos pagamentos, constatou que as cobranças estavam sendo realizadas quinzenalmente, em desacordo com as condições previamente acordadas em loja.

Diante da divergência constatada, o consumidor compareceu à loja para obter esclarecimentos. Entretanto, não recebeu explicações satisfatórias, uma vez que a reclamada se limitou a informar que houve divergência nas informações prestadas e que eventuais tratativas para a resolução da demanda deveriam ser realizadas diretamente com a empresa responsável pelo financiamento, PayJoy.

O consumidor informa, ainda, que tentou entrar em contato com a referida financiadora para negociar e solucionar a questão, mas não obteve êxito.

Posteriormente, solicitou uma cópia do contrato assinado em loja e constatou que havia assinado o documento de boa-fé, sem realizar a leitura prévia de todas as cláusulas. Após a leitura, verificou que o contrato estabelecia a periodicidade quinzenal das cobranças, bem como o valor total de R\$ 2.886,72 (dois mil oitocentos e oitenta e seis reais e setenta e dois centavos). Entretanto, segundo seu relato, durante o atendimento presencial, havia sido informado de que os pagamentos seriam mensais e de que o valor total da contratação seria de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais).

Diante da divergência entre as condições inicialmente apresentadas e aquelas formalizadas no contrato, bem como da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este órgão em busca de uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento da compra ou, alternativamente, a renegociação das condições contratuais, de modo que a periodicidade e os valores das cobranças sejam adequados às condições de pagamento previamente acordadas, com a devida regularização do contrato.

TRATATIVAS

09/10/2026 - **Audiência**



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

Situação: Aberta