

Parcela	Data de Vencimento	Valor R\$
001	24/03/2025	R\$133,40
002	07/04/2025	R\$133,40
003	21/04/2025	R\$133,40
004	05/05/2025	R\$133,40
005	19/05/2025	R\$133,40
006	02/06/2025	R\$133,40
007	16/06/2025	R\$133,40
008	30/06/2025	R\$133,40
009	14/07/2025	R\$133,40
010	28/07/2025	R\$133,40
011	11/08/2025	R\$133,40
012	25/08/2025	R\$133,40
013	08/09/2025	R\$133,40
014	22/09/2025	R\$133,40
015	06/10/2025	R\$133,40
016	20/10/2025	R\$133,40
017	03/11/2025	R\$133,40
018	17/11/2025	R\$133,40

De igual modo, no referido documento também consta, de modo expresso, as características da operação, o detalhamento das condições contratadas por meio da CCB, com o detalhamento dos encargos, juros, período de pagamento e parcelas, a que estará sujeito o consumidor:

II. EMITENTE

Nome/Razão Social FÁTIMA MARIA DE LIMA			CPF/CNPJ 362.016.427-49
Endereço RUA 3	Município MARACANAÚ	CEP 61921-040	UF CE

III. CARACTERÍSTICAS DA OPERAÇÃO

Valor do Crédito: R\$1.078,37	Valor de IOF R\$15,66	Custo de Emissão 10,52	Valor Líquido do Crédito 1.052,19
Taxa de Juros Efetiva (a.m): 23,20%	Taxa de Juros Efetiva (a.a): 1.122,72%	Custo Efetivo Total (a.m): 24,14	Custo Efetivo Total (a.a): 1.238,94
Encargos Financeiros	Indexador Pré-Fixado	Prazo Bi-Semanal - Vide Item VII.	Tarifa de Liquidação Antecipada 0,00
Numero de Parcelas 18	Data da 1ª Parcela 24/03/2025	Data da Última Parcela 17/11/2025	Valor das Parcelas R\$133,40
Data de Emissão 10/03/2025	Praça de Pagamento São Paulo	Data de Vencimento 17/11/2025	

Importante esclarecer que a PayJoy **exige a assinatura do consumidor na aludida** Cédula de Crédito Bancário, não sendo diferente no caso do consumidor, que ao ter acesso a sua cédula n.º **50632805** pode ler todo o seu teor, assinando-a devidamente:

Assinaturas:



INCLUSÃO PROPOSTA - PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA BR, Documento: em 10/03/2025 18:18:14.
Email: cxbr@paviov.com. IP: 54.94.229.253 - Hash: C1A9B678D1FF92AAD36362C2704D9D6F



ASSINANTE 1 - FÁTIMA MARIA DE LIMA, Documento: 362.016.427-49. Telefone Celular: 85 99184-2506 Email: mariane4525@gmail.com, assinou em 10/03/2025 18:38:55 através do IP: 138.36.2.116 - Hash: 81C033D1F1E0E32090B2EC84A4EFF14F

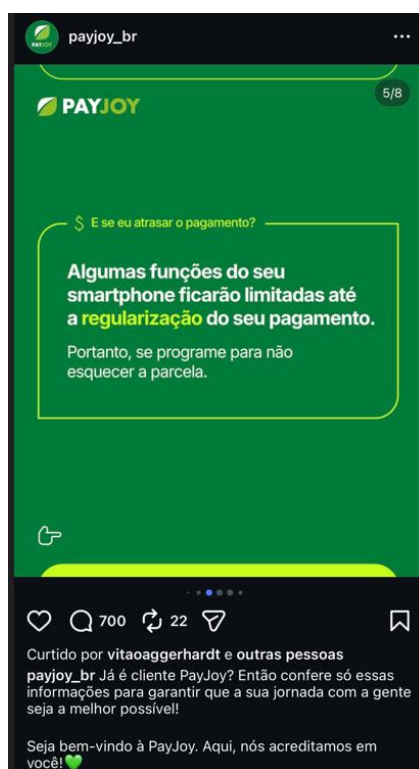


CREDOR - BMP SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR, Documento: 11.581.339/0001-45 em 10/03/2025 18:39:10. Email: assinaturas@money.com.br. IP: 54.94.229.253 - Hash: 3ABFB86057BD22887246799D2C54A567

Destaca-se que, ao assinar, o consumidor indicou seu e-mail pessoal e seu número de celular, como demonstração de que recebeu o referido documento. Portanto, não se sustenta a afirmação de que ele não teria conhecimento das condições contratuais e que haveria sido induzido a erro, com a forma de contratação realizada.

A Reclamada esclarece que o seu intuito no mercado é viabilizar, de forma inclusiva, o acesso a aparelhos celulares de valor inacessível para grande parte da população. Por isso, possibilita o parcelamento de aparelhos celulares, no boleto ou Pix, utilizando-se de uma instituição financeira intermediadora.

Veja que no site PayJoy (<https://www.payjoy.com/br/celulares>) e em sua página da rede social Instagram (https://www.instagram.com/p/DMGRQjMzKRX/?img_index=1&igsh=ZWJ6ZmJmMjNiazl5), a empresa disponibiliza informações acerca das condições do negócio de forma clara e acessível para que todos os consumidores possam facilmente compreender e tirar suas dúvidas, podendo assim optar por seguir com a aquisição do aparelho e suas condicionantes, ou não:





Encontre a loja parceira mais próxima de você.

Acesse o mapa abaixo com as lojas cadastradas. Vá até a loja com seu documento em mãos: RG ou CNH.



Escolha o celular de sua preferência.

Financie um celular mais moderno e pague quinzenalmente em 4, 6 ou 9 meses.



Instalação do aplicativo

Após escolhido o celular, instalaremos o aplicativo da PayJoy que ficará no seu aparelho até o fim do pagamento das parcelas.

Na página geral (<https://loja.payjoy.com/>), são reportadas as dúvidas mais frequentes, dentre a qual destacamos as condições de contratação e o acesso à equipe da empresa para maiores informações e dúvidas:

Perguntas frequentes

Quais são os requisitos? ^

Você só precisa do seu RG ou CNH e um número de celular ativo.

Quanto vou pagar no total? ^

O valor total do financiamento é calculado no momento da compra. Antes de finalizar, você verá todos os detalhes, parcelas e custos, sem surpresas.

Qual é o valor da entrada? ^

A entrada varia conforme o modelo do celular, recomendamos que faça a simulação para verificar o valor do aparelho escolhido.

O que acontece se eu atrasar um pagamento? ✓

Ainda na plataforma, para deixar ostensivamente esclarecido aos seus clientes, na parte **Termos e Condições** (<https://www.payjoy.com/br/termos-e-condicoes>), mais detalhamentos sobre a CCB e as condições de aquisição do produto:

“A CCB é uma forma de conceder crédito e o meio pelo qual você pode adquirir o seu Celular, o qual será dado em garantia para garantir as suas obrigações decorrentes do crédito gerado pela CCB. Para isso, utilizamos suas informações para viabilizar a oferta de crédito uma oferta e encontrar uma possibilidade de financiamento. Uma vez gerada uma oferta disponibilizada pela PayJoy e aprovado o financiamento, a CCB é emitida em seu nome em favor da IF Parceira. No mesmo momento, a CCB é disponibilizada para que você leia, confirme as condições escolhidas, visualize as taxas e, por fim, assine de forma eletrônica. É imprescindível que antes da assinatura todos os termos da CCB sejam verificados e todas as suas dúvidas sejam sanadas.”

Veja abaixo que a loja recebe um *checklist* da Payjoy para utilizar, no qual fica demonstrada a preocupação da empresa em fornecer aos seus clientes o máximo de dados possível acerca da aquisição, financiamento e condições:



Neste sentido, temos que a Reclamada age em conformidade com as disposições regulatórias e legais impostas pela legislação civil vigente (Lei 10.931/2004, Lei 13.986/2020) e pelo Banco Central, que confirmam a regularidade da prática.

Dessa forma, diante da ausência de irregularidades e na clareza das informações contidas na CCB, a Reclamada age em claro exercício regular de direito contratual, nos exatos termos previamente informados ao consumidor, inexistindo qualquer irregularidade na conduta da empresa.

3. ESCLARECIMENTOS QUANTO A RESTRIÇÃO DO APARELHO POR INADIMPLÊNCIA

Cumpra esclarecer, quanto à restrição do aparelho por eventual inadimplência, que, diante da mora injustificada, e em estrito cumprimento às cláusulas contratuais, opera-se a restrição temporária das funcionalidades do aparelho, mantendo-se ativas as funções essenciais:

- ligações de emergência;
- recebimento de ligações;
- chip para ser usado em qualquer outro aparelho;
- APP da Payjoy para a regularização do débito.

Importante esclarecer que mesmo com a restrição, o aplicativo da PayJoy continua ativo no aparelho para que o consumidor possa providenciar o pagamento através do botão "efetuar pagamento", acessando o chat ou ligando para a empresa, tendo ainda a opção de solicitar o boleto/Pix via e-mail ou whatsapp de qualquer outro aparelho. Opções estas que até o momento não foram acionadas pelo consumidor.

Assim como mencionado no tópico anterior, a empresa disponibiliza no site PayJoy (<https://www.payjoy.com/br/celulares>) e em sua página da rede social Instagram

Neste sentido, temos que a Reclamada agiu em exercício regular de direito (Art. 188, I, do Código Civil), conduta esta integralmente respaldada pelo Parecer SENACON nº 1/2022 e pelo Ofício ANATEL nº 19/2022, que confirmam a regularidade da prática.

Deve-se salientar que a condição de restrição é imediatamente retirada caso ocorra o pagamento do valor em aberto, conforme forma escolhida abaixo:

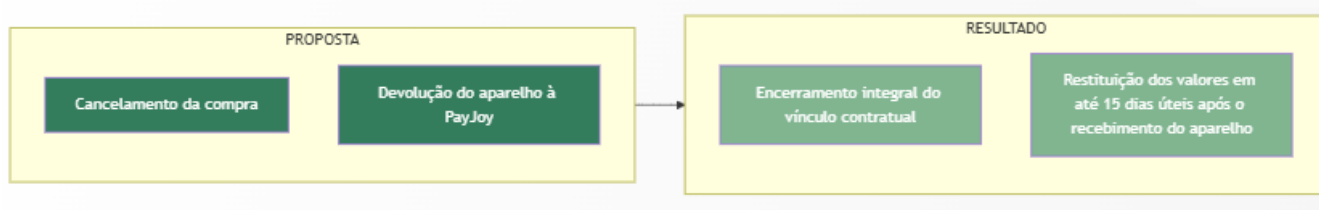
- pagamentos via pix: liberação em alguns minutos;
- pagamentos via boleto: até 72 horas úteis após o pagamento

Conforme se demonstrou, a Payjoy garante a transparência por meio de vasta padronização informativa, via página principal de seu site, Termos e Condições detalhados, informação pessoal prestada pelo vendedor, funcionário do parceiro comercial, e no contrato assinado, portanto, não se aplica a limitação do artigo 46 do CDC.

Dessa forma, diante da ausência de pagamento, a restrição temporária do celular configura exercício regular de direito contratual, nos exatos termos previamente informados ao consumidor, inexistindo qualquer irregularidade na conduta da empresa.

4. DA PROPOSTA RESOLUTIVA

Sem prejuízo de tudo quanto exposto e sem que isso implique reconhecimento de qualquer irregularidade ou responsabilidade por parte da Reclamada, a PayJoy, pautada no princípio da boa-fé e com o intuito de conferir solução definitiva à presente demanda administrativa, oferece ao consumidor, a título de mera liberalidade, o cancelamento da compra, com a devolução do aparelho à PayJoy e o consequente encerramento integral do vínculo contratual entre as partes, mediante a aceitação da presente proposta, ficando desde já ajustado que a oferta ora apresentada fica condicionada à devolução do aparelho à PayJoy, mediante código de postagem fornecido pela empresa, sendo certo que a restituição dos valores será processada no prazo de até 15 dias úteis, contados da confirmação do recebimento do aparelho pela PayJoy:



Sendo assim, caso o Consumidor concorde poderá manifestar seu interesse por meio deste órgão ou através dos canais de atendimento oficiais da empresa¹.

5. DO PEDIDO

Diante do exposto, demonstrada a inexistência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor e a regularidade do procedimento adotado pela Reclamada, requer-se o **arquivamento**

¹ E-mail: contenciosobrasil@payjoy.com.

