

PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú  
Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350  
Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011  
E-mail: [procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:procon@maracanau.ce.gov.br)

---

**De:** "Augusto, José" <[jose.augusto@santosesantana.com.br](mailto:jose.augusto@santosesantana.com.br)>

**Para:** "Procon Maracanaú" <[procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:procon@maracanau.ce.gov.br)>

**Cc:** "Barros, Paulo" <[paulo.barros@santosesantana.com.br](mailto:paulo.barros@santosesantana.com.br)>

**Enviadas:** Quarta-feira, 13 de maio de 2026 12:17:39

**Assunto:** \*P73815\* - Manifestação - Realme Brasil LTDA - Maria Rozinha Dias da Silva - Atendimento nº 2512056400100033301, 2512056400100033302

Prezados, boa tarde.

Somos procuradores da REALME BRASIL LTDA, e recebemos a intimação para manifestação no atendimento de nº 2512056400100033301, 2512056400100033302, consumidora MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA, CPF: 077.201.993-24.

Encaminho oportunamente a manifestação.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Por favor, acusar o recebimento.

Atenciosamente,

**JOSÉ AUGUSTO  
DE ALMEIDA FILHO**

TRAINEE | LITIGATION DEPARTMENT  
T. +55 11 2737 4465

RUA GOMES DE CARVALHO, 1356  
3º ANDAR VILA OLÍMPIA 04547-005  
SÃO PAULO, SP

[SANTOSESANTANA.COM.BR](http://SANTOSESANTANA.COM.BR)



**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

**ATENDIMENTO Nº: 2512056400100033301, 2512056400100033302**

**REALME BRASIL LTDA**, já devidamente qualificada, vem, respeitosamente à presença de Vossa Excelência, por intermédio de seus advogados ao final subscritos, nos autos da **Reclamação** apresentada por **MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA**, inscrita no CPF 077.201.993-24, oferecer esclarecimentos com relação à intimação e manifestação da Reclamante de fl. 99, com base nos fatos e fundamentos a seguir expostos.

**I. DA REALIDADE DOS FATOS E DA INEXISTÊNCIA DE ACORDO CELEBRADO ENTRE AS PARTES**

- 1.** Inicialmente, cumpre esclarecer que não houve a celebração de acordo entre a consumidora e a Reclamada, tampouco o alegado descumprimento de tratativas, conforme busca aduzir a Reclamante.
- 2.** Ela afirma que em audiência teria sido firmado acordo para resolução da presente reclamação, mediante o envio do aparelho celular à assistência técnica. No entanto, conforme consta na própria ata da audiência de conciliação realizada, o preposto da Reclamada apenas indicou a assistência técnica, inclusive disponibilizando endereço, para que a consumidora, por sua própria escolha, comparecesse e procedesse às tratativas técnicas.
- 3.** No entanto, em nenhum momento foi formalizado acordo que condicionasse as partes a determinadas obrigações. Ou seja, não houve celebração de acordo vinculando a Reclamada a realizar eventual reparo ou troca do produto.
- 4.** Com base nesses esclarecimentos, assim como na própria ata de audiência, verifica-se que inexistiu qualquer tipo de acordo entre as partes e, conseqüentemente, não houve descumprimento de suposto acordo firmado com a reclamante.
- 5.** Em verdade, a Reclamante compareceu à assistência técnica da fornecedora, no dia 06/04/2026, momento no qual foi verificado que o aparelho da Reclamante havia sido



ativado há mais de um ano, motivo pelo qual o prazo legal e contratual de garantia já havia expirado.

## II. DAS DISPOSIÇÕES SOBRE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

6. Conforme já exposto anteriormente, a Reclamada disponibiliza em seu sítio um canal de fale conosco<sup>1</sup> para suporte aos consumidores, para ajudar a resolver questões técnicas, responder a dúvidas ou lidar com qualquer tipo de dificuldade que possa surgir no uso de seus produtos, da melhor maneira possível, garantindo a satisfação e confiança do consumidor, priorizando a alta qualidade e tecnologia em que cada produto disponibilizado passa por rigorosos controles de qualidade para assegurar sua excelência e durabilidade. confira-se:

### Fale conosco



**0800 591 0728**  
Horario de atendimento:  
Segunda-Sabado 9:00 ~ 18:00



**service.br@realme.com**



**Chat Support**  
5511915090805, Segunda-Sabado  
9:00 ~ 18:00

7. Ressalta-se que ao adquirir um produto Realme, o consumidor recebe um conjunto de documentos essenciais para compreender seus direitos e obrigações, incluindo um Termo de Garantia<sup>2</sup> e Manual de instrução<sup>3</sup> que também se encontram disponíveis no site da Reclamada.

8. Estes documentos são fornecidos em conformidade com as regulamentações locais e visam esclarecer ao consumidor sobre os procedimentos a serem seguidos em caso de eventualidades.

9. O Termo de Garantia dos produtos Realme estipula o período de 1 (um) ano contado a partir da data de entrega final ao consumidor, para cobertura para defeitos de fabricação e funcionamento, nos exatos termos do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor e conforme cláusula “2” do referido termo:

<sup>1</sup> <https://www.realme.com/br/support/services>

<sup>2</sup> <https://www.realme.com/br/legal/warranty-terms>

<sup>3</sup> <https://www.realme.com/br/support/services>



1. A realme garante que os produtos estão isentos de defeitos de materiais e de fabricação sob uso normal, e a garantia se aplica se o produto for usado de acordo com o Manual do Usuário e estiver dentro do período de garantia (definido abaixo).

2. O Período de Garantia, no Brasil, disponível apenas para importação direta de produtos fabricados por nossa empresa, dentro das condições do Artigo 1 são as seguintes:

Objeto	Período de garantia	Item
Dispositivo	12 meses	Produtos e peças e mão de obra
Bateria embutida no dispositivo	12 meses	
Fone de ouvido, carregador, cabo USB, etc. incluídos no pacote de vendas Produtos adicionais adquiridos externamente do pacote de vendas: bateria, fone de ouvido, cabo USB, carregador, etc.	6 meses	

**10.** Uma vez contatado o suporte da Reclamada, o consumidor recebe a indicação do procedimento para envio do produto à assistência técnica escolhida, sendo este um procedimento inteiramente coberto pela Reclamada, não gerando qualquer custo ao consumidor, conforme disposto nos tópicos 4 e 5 do referido termo. Vejamos:

4. A realme ou Centros de Serviço Autorizados consertarão ou substituirão o produto ou peças relacionadas, se necessário, em caso de defeito de material e mão de obra devido à produção sob os termos de garantia.

5. Em caso de reparo ou substituição de um produto com defeito ou com defeito resultante da produção dentro do período de garantia e termos de garantia, o custo do mesmo não será refletido para o consumidor (peças, mão de obra ou outros). Produtos, peças, materiais ou equipamentos defeituosos que são substituídos gratuitamente pertencem à realme e não são devolvidos aos clientes pelos Serviços Autorizados.

**11.** Cumpre ressaltar, ainda, que a Reclamada sempre atuou de forma diligente e colaborativa no atendimento ao consumidor, colocando à disposição da Reclamante todos os meios necessários para resolução adequada de suas demandas.

**12.** Pois bem, conforme exposto no tópico anterior, a Reclamante compareceu à assistência técnica indicada em audiência no dia 06/04/2026, momento no qual foi verificado que o aparelho celular foi ativado há mais de um ano.

**13.** Logo, tendo em vista o prazo contratual e legal para prestação do serviço em garantia ser de 1 (um) ano, conforme a cláusula “2” do Termo de Garantia dos produtos Realme, somado ao fato de que o aparelho da consumidora havia sido ativado, ou seja, entregue e por ela utilizado, há mais de um ano antes do contato acerca do alegado defeito, foi informado a ela que a prestação do serviço em garantia não poderia ser realizado, visto que o prazo de garantia já se encontrava expirado.

**14.** Diante disso, resta claro que não há fundamento para responsabilização da Reclamada.

### **III. DA INEXISTÊNCIA DE INFRAÇÃO AO ARTIGO 18 DO CDC**

**15.** Ainda, nos termos do artigo 18, §1º e 20 do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe-se que tenha havido a tentativa de solução do vício e o esgotamento das alternativas legais por parte do fornecedor. É necessário que haja constatação técnica de vício oculto e sua não eliminação no prazo previsto, o que não se verifica neste caso.



16. No presente caso, entretanto, tal dispositivo não é aplicável, tendo em vista que o aparelho se encontrava fora do período de garantia, estipulado contratualmente em 1 (um) ano.
17. Portanto, não estando caracterizado qualquer vício de fabricação, tampouco estando vigente a garantia contratual, o pedido de restituição carece de fundamento legal.
18. Até mesmo porque as consequências do artigo 18 do CDC, somente poderiam ser aplicadas se o fornecedor após ser provocado, não tivesse respeitado o prazo legal de 30 dias, o que neste caso o prazo sequer se iniciou, já que o prazo legal e contratual para prestação do serviço em garantia já expirou.

#### IV. CONCLUSÃO E PEDIDO

19. Diante do exposto, considerando a reclamação apresentada pela consumidora e os esclarecimentos prestados, verifica-se que (i) não houve celebração de acordo entre as partes, inexistindo descumprimento de referido acordo, pois inexistente; e (ii) diante do decurso do prazo legal e contratual, inexistiu qualquer falha na prestação do serviço, inexistindo, ainda, afronta ao previsto no art. 18, do Código de Defesa do Consumidor, devendo a Reclamação ser arquivada como **NÃO FUNDAMENTADA**, sem qualquer aplicação de sanção administrativa, ante ausência de ato ilícito e infração consumerista.
20. Por fim, nos termos do artigo 272, §§ 2º e 5º, do Código de Processo Civil, requer-se que todas as publicações e intimações relacionadas ao presente feito sejam realizadas **de forma conjunta**, em nome do Advogado **HÉLVIO SANTOS SANTANA**, inscrito na OAB/SE sob o nº 8.318, OAB/SP nº 353.041, OAB/RJ nº 216.947, OAB/BA nº 70.567 e OAB/RS nº 134.306ª e **SANTOS E SANTANA SOCIEDADE DE ADVOGADOS**, sociedade regularmente registrada na OAB/SP sob o nº 16.108, com escritório profissional localizado na Rua Gomes de Carvalho, nº 1356, 3º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04547-005, sob pena de nulidade.

Nestes termos,  
Pede deferimento.

São Paulo, 13 de maio de 2026.

HELVIO SANTOS SANTANA  
OAB/SP - 353.041 | SE 8.318

