

**PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00047-302**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA HELENA FERNANDES DA SILVA em face dos fornecedores REALME BRASIL LTDA, e P. LUCAS LEAL DE AGUIAR LTDA, relata que adquiriu aparelho celular sendo informada pelo fornecedor de que o produto possuía resistência à água. Contudo, afirma que, ao utilizá-lo em ambiente aquático, conforme a finalidade anunciada, o aparelho passou a apresentar falhas na tela e perda de funcionalidade. Aduz que encaminhou o produto a assistência técnica, porém o atendimento em garantia foi recusado sob a alegação de danos causados por agente externo. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o a restituição do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 49, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 02 de junho de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.49, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 02 de junho de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú