

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

**ATENDIMENTO Nº: 2512056400100033301, 2512056400100033302**

**REALME BRASIL LTDA**, sociedade empresária situada na Avenida Engenheiro Luiz Caros Berrini, nº 1.307, Sala 132, 13º andar, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-010, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob nº 60.504.101/0001-21 (**Doc. 01**), vem, respeitosamente à presença de Vossa Excelência, por intermédio de seus advogados ao final subscritos (**Doc. 02**) nos autos da **Reclamação** apresentada por **MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA**, inscrita no CPF 077.201.993-24, vem, respeitosamente, oferecer esclarecimentos perante este I. Órgão de Defesa do Consumidor, com base nos fatos e fundamentos a seguir expostos.

**I. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO DA CONSUMIDORA**

- 1.** A consumidora relata que adquiriu um aparelho celular Realme Note 50, em 23/12/2024, no valor de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais). Ocorre que, o aparelho apresentou defeito em setembro de 2025, com aquecimento excessivo. Em novembro de 2025, ao conectá-lo ao carregador, o produto parou de funcionar.
- 2.** Conta que entrou em contato com a Reclamada, sendo informada que o aparelho já havia sido aberto, razão pela qual não seria concedida assistência técnica.
- 3.** Por conta disso, abriu a presente reclamação, requerendo a restituição do valor pago pelo aparelho.

## II - DAS DISPOSIÇÕES SOBRE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4. Inicialmente, cumpre reforçar que 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**  
Horário de atendimento:  
Segunda-Sabado 9:00 ~ 18:00



**service.br@realme.com**



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

5. 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.

6. 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. O Termo de Garantia (**Doc. 03**) 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:

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	

<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>

7. 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.

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

9. Pois bem, conforme o site oficial da Reclamada<sup>4</sup> existe uma assistência técnica autorizada no Estado do Ceará, disponível para atendimento aos produtos da Reclamada, bastando que o Reclamante a contate para agendamento do envio e reparo do aparelho celular:

**1. Fortaleza realme Service Point**

Loja autorizada tipo A Celular Productos IoT Acessórios para Telefone

R. Apólo, 28 - Damas, Fortaleza - CE, 60426-080 [Ver mapa](#)

85921558713

09:00-12:00, 14:00-17:30 (Dia de folga Sábado, Domingo)

[Enviar endereço para o seu telefone](#)

10. A Reclamada mantém estrutura operacional e canais oficiais de suporte plenamente aptos a realizar avaliações, reparos ou orientações adicionais, conforme previsto nas políticas de atendimento e na legislação consumerista. Em nenhum momento houve negativa de assistência, omissão ou recusa injustificada; ao contrário, a Reclamada sempre se colocou à disposição para prestar o suporte adequado, reafirmando seu compromisso com a boa-fé e com a satisfação do consumidor.

<sup>4</sup> <https://www.realme.com/br/support/services>

11. Assim, não procede qualquer alegação de desamparo ou de ausência de solução. A Reclamante possui total liberdade para solicitar a abertura de protocolo de atendimento, bastando acionar os canais oficiais, que já estavam e continuam plenamente acessíveis. Tal fato demonstra que inexistiu falha na prestação dos serviços e que a Reclamada permanece empenhada em garantir atendimento efetivo e tempestivo, sempre observando os parâmetros técnicos e legais.

12. **Vale mencionar que, após o fornecimento do número de IMEI do aparelho, a Reclamada Realme verificou que não houve o envio desse aparelho à assistência técnica autorizada, motivo pelo qual essa não possui informações sobre a suposta análise do aparelho, já que essa não foi realizada por essa ou um de seus prepostos.**

13. Diante disso, resta claro que não há fundamento para responsabilização da Reclamada, sobretudo porque a assistência permanece disponível, reafirmando a inexistência de qualquer ilícito ou descumprimento contratual.

14. Não há, na presente reclamação, qualquer prova técnica capaz de demonstrar a existência de vício ou defeito de fabricação no aparelho celular. Ainda, inexistiu comprovação mínima de recusa injustificada da prestação do serviço. A Reclamante limitou-se a alegações genéricas, sem a juntada de laudo, relatório técnico ou qualquer outro elemento probatório que comprove o defeito apontado, ônus que lhe compete, nos termos do art. 373, I, do CPC.

15. Ressalta-se a necessidade de envio do produto à assistência técnica, para que o aparelho possa ser avaliado, permitindo que a Reclamada proceda com eventual reparo ou substituição, ou ainda, possa constatar se houve mau uso por parte da Reclamante, ou se, de fato, o aparelho foi aberto anteriormente por terceiro não autorizado, o que autorizaria o afastamento da garantia contratual, como será melhor explicado posteriormente.

16. Assim, diante da inexistência de prova do alegado defeito, assim como de ausência de recusa na prestação do serviço de assistência técnica, diante da ausência de envio do aparelho, resta afastada qualquer responsabilidade da Reclamada, podendo a Reclamante, a qualquer momento, entrar em contato com o suporte para que receba as orientações necessárias para o envio de seu aparelho à assistência.

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

10. 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.

**11.** 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.

**12.** Não há na reclamação qualquer laudo técnico independente ou documento idôneo que comprove a existência de eventual vício de fabricação. A Reclamante limita-se a formular alegações genéricas e unilaterais, sem apresentar qualquer evidência técnica capaz de demonstrar defeito de fabricação.

**13.** Mais uma vez, vale ressaltar que a Reclamada Realme não localizou nenhuma ordem de serviço para o aparelho da Autora, o que evidencia que não houve o envio desse para a assistência técnica autorizada, o que impossibilita qualquer prestação de informações, já que não houve a avaliação do aparelho.

**14.** O artigo 18 do CDC não pode ser aplicado de forma automática, sem a devida apuração técnica do estado do produto, da existência ou não de vício de fabricação ou de qualidade, do seu uso regular, bem como da possibilidade de conserto e existência de garantia em vigor. Essa avaliação é imprescindível para verificar se estão realmente preenchidos os requisitos legais que autorizariam a devolução da quantia paga.

**15.** Em verdade, o que ficou demonstrado com as alegações apresentados pela própria Reclamante é que sequer houve o envio do aparelho à assistência técnica para análise.

**16.** Ou seja, por omissão da Reclamante, sequer foi dada a oportunidade de a Reclamada analisar o aparelho por meio da sua assistência técnica.

**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 não houve reparo ante a omissão da Reclamante.

**IV. CONCLUSÃO E PEDIDO**

**19.** Diante do exposto, considerando a reclamação apresentada pela consumidora e os esclarecimentos prestados, verifica-se a exclusão da garantia ante manuseio inadequado do aparelho por terceiros, inexistindo qualquer falha na prestação de serviços. Ainda, a Reclamante sequer enviou o aparelho para análise da assistência técnica da Reclamada, inexistindo 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 março de 2026.



HELVIO SANTOS SANTANA  
OAB/SP - 353.041 | SE 8.318