

F.A N° 25.12.0564.001.00033-301.

MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A):

Compareceu a este órgão Municipal de Defesa do Consumidor o(a) reclamante do procedimento supracitado e em cumprimento às determinações de fls. Apresenta a seguinte manifestação:

Eu Maria Rozinha P. da Silva portadora do CPF 07720199324 venho por meio desta manifestação que no dia 30/03/2026 foi realizada uma audiência com a preposta da parte reclamada a Senhora Edilema Eslenka Lima Aires, onde ficou acordado que eu deixasse o celular até a audiência da qual por rei quando cheguei lá ninguém tinha ideia dessa audiência e rei conhecimento dessa preposta. dessa forma minha situação não foi resolvida.

Reclamante: Maria Rozinha P. da Silva Data: 08/04/2026

CONCLUSÃO Vistas à diretoria executiva para análise e determinação.

Maracanaú, 08 de 04 de 2026

Alina Simons de Souza

Servidor do PROCON



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CERTIDÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.12.0564.001.00033 – 301

Reclamante: Maria Rozinha Dias da Silva, **CPF:** 077.201.993-24, **Endereço:** Rua Santos Dumont, Nº 70, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.932-660, **Telefone:** (85) 98761-9428 (esposo) E-mail: rozynhadiasdias@gmail.com

Reclamada: Realme Brasil LTDA, **CNPJ:** 60.504.101/0001-73, **Endereço:** Avenida Paulista, Nº 1048 (17º andar), **Bairro:** Bela Vista, **Cidade:** São Paulo –SP, **CEP:** 01.310-100.

Certifico, para os devidos fins, que a parte autora do presente processo administrativo, anteriormente qualificada, compareceu a este órgão no dia 08 de abril de 2026, ocasião em que informou ter se dirigido à assistência técnica para entrega do aparelho celular, em cumprimento ao que restou acordado em audiência. Relata, contudo, que, ao chegar ao estabelecimento, não houve o reconhecimento, por parte da assistência técnica, dos termos pactuados na referida audiência, que ocorreu no dia 30 de março de 2026.

A consumidora relatou, ainda, que o atendente da assistência autorizada da Realme informou que o aparelho celular não se encontrava mais no período de garantia, a qual teria expirado em 05 de novembro de 2025, tendo a consumidora comparecido novamente a este órgão no dia 13 de abril de 2026, ocasião em que reiterou tais informações. Ademais, foi-lhe informado que o dispositivo já havia sido previamente aberto, razão pela qual não seria possível a realização de qualquer procedimento pela assistência, sendo orientada, por fim, de que deveria arcar com os custos do eventual reparo.

Certifico, ainda, que a conciliadora realizou tentativas de contato com a empresa por meio de WhatsApp e e-mail. Pelo WhatsApp, foi informado que o aparelho celular não se encontrava mais dentro do prazo de garantia, bem como que já havia sido previamente aberto, razão pela qual não poderia ser recebido para análise. Por sua vez, em resposta ao e-mail, a empresa limitou-se a informar que entraria em contato com o setor jurídico para averiguação da demanda.

Diante de tais circunstâncias, orienta-se a consumidora quanto à possibilidade de buscar a tutela de seu direito perante o Poder Judiciário. Ademais, encaminhem-se os autos ao Setor Jurídico para análise, deliberação e adoção das providências que entender cabíveis.

Nada mais havendo a tratar, subscrevo dando veracidade as informações supracitadas.

Maracanaú/CE, 13 de abril de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora
Procon Maracanaú

10/04/2026

Esta empresa usa um serviço seguro da Meta para gerenciar esta conversa.
Clique para saber mais.

Bom dia! Aqui é do Procon Maracanã. Quem está falando é o conciliador(a) 09:39 ✓

Bom dia! Seja bem-vindo(a). Agradeço o contato. Para dar continuidade ao seu atendimento, vou transferir nos...
conversa para um de nossos representantes. 🗨️

IA 09:39

🗨️ A IA da Meta recebe as mensagens da conversa e pode usá-las para melhorar a própria qualidade e para gerar mensagens para esta empresa. Clique para saber mais.

Gostaria de conversar a respeito de uma consumidora, que realizou um acordo de levar o aparelho celular até vocês e ela informou que não conseguiu fazer a entrega, pois vocês não estavam ciente 09:40 ✓

Gostaria de um posicionamento e de que maneira poderíamos solucionar 09:40 ✓

Fico no aguardo do retorno 09:40 ✓

Olá, bom dia! 11:02

Qual nome? 11:02

Maria Rozinha Dias Da Silva 11:05 ✓

Certo 11:05



Pronto, agora entendi. Você poderia nos informar esse procedimento por escrito e nos encaminhar? 11:21 ✓

Vou fazer assim, irei encaminhar um email para vocês, formalizando e vocês podem nos responder? 11:22 ✓

Creio que assim ficará melhor 11:22 ✓

Você poderia nos enviar um email com esse procedimento?

Fico no aguardo do retorno 09:40 ✓

Olá, bom dia! 11:02

Qual nome? 11:02

Certo 11:06



11:07



😊 Maria Rozinha Dias Da Silva 11:05 ✓

Pronto, agora entendi. Você poderia nos informar esse procedimento por escrito e nos encaminhar? 11:21 ✓

Vou fazer assim, irei encaminhar um email para vocês, formalizando e vocês podem nos responder? 11:22 ✓

Creio que assim ficará melhor 11:22 ✓

Vocês poderiam me repassar um email para que eu possa formalizar? 11:24 ✓

Sim 11:25

Aguardo o endereço de email que eu possa encaminhar o pedido formalizado 11:32 ✓

Boa tarde.

Por favor, pode enviar o endereço de email? 13:07 ✓

service.br@realme.com 13:38

14/04/2026

Olá, bom dia. Recordando que ontem foi enviado o e-mail. Estamos aguardando retorno. 08:38 ✓

Olá, bom dia. Ontem foi feriado na cidade, retornaremos nossas atividades hoje após 9:00 08:42

Perfeito, apenas reforçando 09:37 ✓



Tayná Moreira <taynaconciliadoraprocon@gmail.com>

Rodrigo Jardim New Reply Solicitação de esclarecimentos – Consumidora Maria Rozinha Dias da Silva

3 mensagens

BR service <service.br@realme.com>
Para: taynaconciliadoraprocon@gmail.com

14 de abril de 2026 às 10:08

Dear Sir/Madam,

Your ticket #10260413000093 Solicitação de esclarecimentos – Consumidora Maria Rozinha Dias da Silva , There is a new reply, you can reply directly to this Email for feedback.

New Reply

Olá, bom dia.

Agradecemos por entrar em contato e por enviar as informações.

Encaminharemos os dados ao departamento responsável, e o caso será tratado diretamente pelo time jurídico.

Permanecemos à disposição para qualquer dúvida ou esclarecimento.

Atenciosamente,

[KI2APHrtbX0tH4Y/zVuxnKz0RLIDKnAtMSI1IFYJWg7AQo48h24Umk34tY2s4CFnKgH/mpbDaFh8RKYV/+NKJbm2oqrdX+Az]

realme

本电子邮件及其附件含有realme公司的保密信息，仅限于邮件指明的收件人（包含个人及群组）使用。禁止任何人在未经授权的情况下以任何形式使用。如果您错收了本邮件，请勿传播、分发、复制、印刷或使用本邮件之任何相关内容，并请立即以电话或电子邮件通知发件人并删除本邮件及其附件。

网络通讯固有缺陷可能导致邮件被截留、修改、丢失、破坏或包含计算机病毒等不安全情况，realme对此类错误或遗漏而引致之任何损失概不承担责任并享有与本邮件相关之一切权利。

除非明确说明，本邮件及其附件无意作为要约或承诺，亦无意作为任何交易或合同之确认。

This e-mail message may contain confidential or legally protected information and is intended solely for the use of the intended recipient(s). Any disclosure, dissemination, distribution, copying or taking of any action based on the information contained herein is prohibited. If the reader of this electronic transmission is not the intended recipient, you are hereby notified that any distribution or copying thereof is strictly prohibited. If you have received this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete it permanently from your system.

E-mails are not necessarily secure, so the sender's company will not be responsible at any time for any changes in its transfer, errors or omissions in this message and disclaims any liability for damages arising from the use of e-mail.

Even if the attached files have been checked, there is always the possibility that they may contain viruses or malicious codes that may damage the recipient's systems, so no responsibility is assumed in case of mutations in their transfer and it will always be necessary to check them before opening them.

Unless expressly stated, this email and its attachments are not intended as an offer or acceptance, nor as confirmation of any transaction or contract.

Tayná Moreira <taynaconciliadoraprocon@gmail.com>
Para: BR service <service.br@realme.com>

14 de abril de 2026 às 10:43

Bom Dia.

Aguardo retorno e solicito que os documentos que forem ser enviados, sejam remetidos para o e-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br

Permanecemos à disposição para qualquer dúvida ou esclarecimentos.

At.te

Tayná Moreira
Conciliadora
Procon Maracanaú

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Tayná Moreira <taynaconciliadoraprocon@gmail.com>

22 de abril de 2026 às 08:34

Para: BR service <service.br@realme.com>

Bom Dia

Sigo aguardando um retorno da empresa, para que possamos solucionar o processo da consumidora, Maria Rozinha Dias da Silva.

At.te

Tayná Moreira
Conciliadora
Procon Maracanaú

[Texto das mensagens anteriores oculto]