

**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) COORDENADOR(A) DA COORDENADORIA
MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANÁ**

RECLAMAÇÃO/CIP/NA: 25.12.0564.001.0003330-1

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 sob o nº 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 Reclamante informa que adquiriu um celular Realme Note 50 por meio da revendedora “Casa do Celular”, no valor total de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais). Afirma que está impossibilitada de continuar o aparelho, já que esse está inoperante.
2. Conta que, em setembro de 2025, o aparelho começou a apresentar aquecimento excessivo, sem nenhuma causa aparente, vindo a parar de funcionar. Aduz que buscou ajuda da loja em que realizou a compra, mas foi informada que esses não poderiam adotar qualquer providência. Posteriormente, fez contato com a Reclamada Realme, que informou que o aparelho já teria sido aberto, motivo pelo qual foi negada a assistência técnica.
3. Diante disto, abriu a presente reclamação em busca de esclarecimentos e restituição do valor pago.

II. DA NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DE DADOS

9. Cumpre destacar que, para a adequada análise da presente reclamação e apresentação da documentação pertinente, faz-se imprescindível a complementação das informações fornecidas pela Reclamante, especialmente no que se refere à indicação do número IMEI do aparelho celular objeto da demanda.

10. O IMEI constitui dado técnico essencial para a identificação individual do produto que supostamente apresentou defeito e para a localização de eventuais atendimentos, ordens de serviço ou registros de contato no sistema interno da Reclamada. Sem tal informação, torna-se inviável confirmar a existência de atendimento relacionado ao aparelho da Reclamante, bem como verificar o histórico, o andamento e o status de eventual solicitação anteriormente registrada.

11. Dessa forma, a ausência do número de IMEI impede a verificação concreta dos fatos narrados e, por consequência, a análise do pedido de reparo ou restituição formulado na presente reclamação, uma vez que a Reclamada não dispõe de elementos mínimos que possibilitem a correlação entre o produto alegadamente defeituoso e seus registros internos, apenas com base nas informações fornecidas sobre o modelo.

12. Assim, requer-se a intimação da Reclamante para que promova a complementação dos dados, com a indicação expressa do número IMEI do aparelho, a fim de viabilizar a correta apuração do caso e permitir a análise técnica e administrativa do pleito, em observância aos princípios do contraditório, da ampla defesa e da boa-fé processual, para que então essa Reclamada seja capaz de apresentar os esclarecimentos.

13. Ainda, tendo em vista a necessidade de esclarecimentos complementares, requer-se, desde já, a dilação do prazo para apresentação da defesa e, eventualmente, a designação de nova audiência de conciliação.

III. DOS PEDIDOS

14. Diante do exposto, considerando a reclamação apresentada pelo consumidor, verifica-se a necessidade de complementação de dados e envio do IMEI do aparelho para a análise do pedido de restituição do Reclamante.

15. Requer, ainda, a dilação do prazo para apresentação de resposta à reclamação, no prazo adicional de 10 (dez) dias a partir das informações complementares a serem apresentadas pela Reclamante.

16. 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, 22 de fevereiro de 2026.



HELVIO SANTOS SANTANA
OAB/SP - 353.041 | SE 8.318