

=Processo FA Nº: 25.12.0564.001.00033-301

CONCLUSÃO

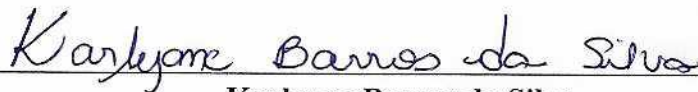
Trata-se de reclamação da consumidora **MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA** em face da empresa fornecedora **REALME BRASIL LTDA**, relata que adquiriu um celular Realme Note 50 por R\$ 2.200,00 reais, pago via Brasil Card. O aparelho apresentou defeito (aquecimento e posterior inoperância) dentro de menos de um ano de uso. Entretanto, ao buscar solução, a loja recusou responsabilidade e a fabricante negou assistência técnica, sob alegação de que o produto havia sido previamente violado. Contudo, a consumidora alega impossibilidade de continuar o pagamento. Diante dos fatos narrados, a consumidora a restituição integral do valor pago pelo aparelho.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.88, restou demonstrado que o fornecedor apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e solicitou que a consumidora levasse o aparelho celular para a autorizada e assim seja realizado um laudo técnico para solucionar o problema. Contudo, em manifestação às fls. 99, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 29 de abril de 2026.



Karlyane Barros da Silva
Setor Jurídico
PROCON Maracanaú

PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 99, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo. Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de abril de 2026.

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú