



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.12.0564.001.00033-301

Reclamante: Maria Rozinha Dias Da Silva, **CNPJ/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)

Reclamada: CDC Maracanaú Telefonía LTDA ME, **CPF/CNPJ:** 53.473.346/0001-73, **Endereço:** Avenida Carlos Jereissati, nº 100 (loja 223), **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-225, **Telefone:** (85) 99760-1023.

Aos 19 de janeiro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. Paulo Vitor Rodrigues Silva, inscrito no CPF de nº 078.795.533-71, este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo, informando que quando adquiriu o produto objeto desta demanda junto a empresa reclamada, o vendedor não trouxe o aparelho dentro da caixa lacrado, mas sim já lhe mostrou o celular ligado e funcionando. Informa que nunca havia acionando a assistência técnica do fabricante, pois até então o produto não havia apresentado qualquer defeito ou vício oculto. Informa ainda que manteve contato junto a assistência técnica da empresa fabricante do produto REALME, que o atendente na ocasião solicitou que enviasse fotos do produto já dando um parecer técnico somente analisando as fotos, sem ao menos ter contato com o produto. Por fim afirma mais uma vez que o produto em momento nenhum foi aberto pela mesma tampouco por terceiro antes de acionar a Loja Casa do Celular ou a assistência técnica do fabricante do produto.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, o sr. Paulo Vitor Rodrigues Silva, este reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos deste processo administrativo anteriormente a esta audiência de conciliação.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, mas sem apresentar proposta de acordo. Ressalto ainda foi juntado aos autos durante o ato pelo referido preposto da parte reclamada carta de preposição.

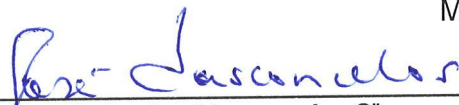
Contudo, diante de novas informações relatadas pela parte reclamante durante esta audiência, de que a assistência técnica do fabricante não realizou de fato análise técnica no aparelho, mas que se valeu apenas de fotografias enviadas por ela, faz-se necessário a redesignação de nova audiência de conciliação com a inclusão da empresa Realme Brasil LTDA, CNPJ 60.504.101/0001-21, Avenida Paulista, nº 1048, andar 17, bairro Bela Vista, cidade São Paulo – SP, CEP 01.310-100, para prestar esclarecimento da negativa de conserto do produto sem antes realizar uma análise técnica de fato para constatar o vício oculto apresentado pelo aparelho celular.

Ante o exposto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 23 de fevereiro de 2026 às 09h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada acima qualificadas, e a empresa Realme Brasil LTDA a ser notificada para se fazer presente a audiência vindoura de forma presencial ou de forma virtual acessando o seguinte link através do Google Meet: <https://meet.google.com/piy-nrun-anq>

Maria Rozinha

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 19 de janeiro de 2026.



Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú



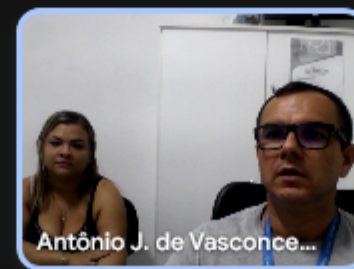
Maria Rozinha Dias Da Silva (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Paulo Vitor Rodrigues Silva (Preposto)
CDC Maracanaú Telefonia LTDAME (Reclamada)



GERENCIA MARACANAU



Antônio J. de Vasconce...

PROCESSO:2512056400100033... X

O chat contínuo está DESATIVADO

As mensagens não serão salvas quando a chamada terminar. Você pode fixar uma mensagem para que ela seja lida pelas pessoas que entrarem mais tarde.

10:02

audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br
Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela

GERENCIA MARACANAU 10:02



Paulo Vitor Rodrigues Silva
07879553371

Enviar uma mensagem



10:46 | PROCESSO:2512056400100033301

