



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00047-3

Data/Hora de Abertura: 27/04/2026 às 11:07:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA HELENA FERNANDES DA SILVA

CPF do Consumidor: 694.315.073-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
P. LUCAS LEAL DE AGUIAR LTDA	CONNECT 7	62.511.714/0001-11	26.04.0564.001.00047-301
REALME BRASIL LTDA	REALME BRASIL LTDA	60.504.101/0001-21	26.04.0564.001.00047-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um aparelho celular modelo Realme C75 256GB/8GB, cor Storm Black, em 31/01/2026. Afirma que, no momento da compra, foi informada pelo



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

estabelecimento que o aparelho era resistente à água, sendo inclusive demonstrado que poderia permanecer submerso por até 01 (uma) hora.

Informa que, ao utilizar o aparelho em uma piscina para realizar fotografias submersas, após curto período de uso, o celular passou a apresentar falhas na tela, que começou a apagar gradativamente até deixar de funcionar adequadamente.

A consumidora relata que encaminhou o produto à loja, sendo este direcionado à assistência técnica. Contudo, recebeu a informação de que o reparo não seria coberto pela garantia, sob a alegação de danos causados por agentes externos.

Diante dos fatos, a consumidora buscou solução junto ao órgão de defesa do consumidor.

Pedido: Requer, ao final, a restituição do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso.

TRATATIVAS

27/04/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta