

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ/CE

Reclamação nº: 26.07.0564.001.00039-301



AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. (AMAZON), já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **RESPOSTA DO FORNECEDOR** aos termos da reclamação iniciada por **FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de uma reclamação no Procon na qual a consumidora informa que realizou a compra de três produtos, alegando ter recebido apenas um deles. Sustenta que os demais itens constam como entregues, embora afirme que não os recebeu, requerendo o cancelamento da compra em relação aos produtos.

O que será demonstrado é:

- **Amazon agiu de boa-fé e com total transparência;**
- **Amazon escalou o caso para o setor responsável a fim de obter os esclarecimentos do ocorrido;**
- **Assim que obter o retorno a cliente será informada;**
- **Não houve ato ilícito praticado pela Amazon.**

2. Esclarecimentos necessários

2.1A Amazon agiu com transparência e boa-fé ao lidar com a reclamação da consumidora e escalou o caso para o setor responsável a fim de obter esclarecimentos

Inicialmente, salienta-se que, quando a Amazon tomou ciência da reclamação da consumidora, tomou providências necessárias de forma imediatas a fim de resolver o caso, reforçando seu compromisso com a satisfação da consumidora.

A Amazon sempre agiu com boa-fé, buscando oferecer o melhor atendimento e resolver qualquer eventual problema de maneira eficiente e transparente.

Dessa forma, a Amazon agindo de prontidão, escalou o caso para o setor responsável, a fim de verificar o ocorrido. Orienta-se que a consumidora fique atenta ao e-mail cadastrado em sua conta para que seja informada dos procedimentos futuros de resolução da questão.

Dessa forma, a Amazon reafirma sua disposição em auxiliar a consumidora dentro dos limites operacionais e políticas estabelecidas, reiterando o seu compromisso com a transparência e a satisfação dos seus clientes, destacando que as medidas adotadas visam assegurar a melhor solução para o caso.

Assim, requer o arquivamento da presente reclamação, mantendo-se à disposição para esclarecimentos e para atender a eventuais determinações do PROCON.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito da consumidora e o afastamento de qualquer penalidade por não haver qualquer infração ao CDC.
- ✓ O arquivamento da presente reclamação.
- ✓ Requer que todas e quaisquer intimações sejam dirigidas à pessoa de **Diogo Dantas de Moraes Furtado, OAB/PE 33.668**, através do e-mail amazon@queirozcavalcanti.adv.br, bem como à Instituição ré na Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041 - Vila Olímpia, São Paulo - SP, CEP 04543-011, sob pena de nulidade, conforme o art. 205, §3º, do Novo CPC, e o art. 6º da Resolução nº 234 do CNJ, independentemente de o processo tramitar eletronicamente.

Declararam-se autênticos todos os documentos juntados com a presente defesa administrativa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú/CE, 31 de julho de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668