



BOLETIM DE Ocorrência Nº 939 - 21553 / 2026

Dados da Ocorrência

Natureza do Fato: **NAO INFORMADO**
Data / Hora da Comunicação: **27/07/2026 09:59:46**
Data / Hora da Ocorrência: **18/06/2026 19:23:00**
Endereço da Ocorrência: **AV PASTOR ANTÔNIO NONATO COSTA, 101, JEREISSATI I - MARACANAÚ/CE**
Ponto de Referência:

Dados da(s) Vítima(s)

Nome: **HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM**
Nascimento: **03/01/1986** CPF: **018.232.983-62** UF: **CE**
RG: **2002010362263** Orgão Emissor: **SSP**
Identidade de Gênero: **HOMEM CIS** Orientação Sexual: **HETEROSSEXUAL**
Possui Etnia Indígena: **NÃO**
Filiação: **GLAUCIA MARIA DE SOUZA GUERRA**
FRANCISCO CLAUDIO SILVA DE AMORIM
Endereço: **AVENIDA PASTOR ANTÔNIO NONATO COSTA, 101 CASA**
Bairro: **TRIPLEX** CEP:
JEREISSATI I
Município: **MARACANAÚ/CE** Telefone: **(85) 99988-6012**
País: **BRASIL**
Email: **helanobox@gmail.com**

Histórico

Advertido das penas previstas nos artigos 339 e 340 do Código Penal e de que todas as informações aqui prestadas são de sua inteira responsabilidade, informa o depoente que, no dia 18/06/2026, comprou o produto (SSD Kingston NV3 1TB) no site Amazon.com.br, pagando o valor de R\$ 996,99 (novecentos e noventa e seis reais e noventa e nove centavos), por meio de transferência via PIX - PEDIDO Nº 702-2633284-6845857; Afirma que o site informou que o produto seria entregue em sua residência até o dia 22/06/2026. Relata que, no dia 22/06/2026, recebeu uma mensagem no aplicativo da Amazon informando que o produto tinha sido entregue, porém o depoente afirma que não o recebeu; Que no mesmo dia 22/06/2026, entrou em contato com a Amazon por meio de ligação telefônica, ocasião em que comunicou o não recebimento do produto, sendo informado pela atendente que aguardasse, pois, em razão da alta demanda, alguns entregadores registravam a entrega no sistema antes de sua efetiva realização; Acrescenta que, após essa data, entrou em contato com a Central de Atendimento da Amazon por mais cinco vezes, porém sua demanda não foi solucionada. Afirma que, até a presente data, não recebeu o produto nem o reembolso do valor pago; Esclarece que a Amazon informa que o produto foi entregue a um morador da residência, entretanto o depoente afirma que nem ele nem qualquer de seus familiares recebeu a encomenda; Por fim, informa que solicitou à Amazon o comprovante de entrega contendo sua assinatura, porém a empresa não o apresentou; Que



BOLETIM DE Ocorrência Nº 939 - 21553 / 2026

registrou uma reclamação sobre assunto no site RECLAME AQUI e que a Amazon posicionou-se informando que o "por decisões internas de segurança e conformidade, sua conta foi permanentemente encerrada e não poderá ser reativada. Esta decisão é definitiva e não será revista". Relata, ainda, que foi orientado pelo PROCON de Maracanaú/CE a registrar o presente boletim de ocorrência para adoção das medidas jurídicas cabíveis. E nada mais disse.

UNIDADE ADMINISTRATIVA DESTINO: CENTRAL DE PROCEDIMENTOS DIGITAIS

RESPONSÁVEL PELO REGISTRO : Letícia Rosendo dos Santos
LETICIA ROSENDO DOS SANTOS - MAT.: 30123425

RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO: W. S. Maia

VISTO DO(A) DELEGADO(A): Fernando Moretto Nachtigall
FERNANDO MORETTO NACHTIGALL - MAT.: 300575-1-1

Por decisões internas de segurança e conformidade, sua conta foi permanentemente encerrada e não poderá ser reativada. Esta decisão é definitiva e não será revista.

Agradecemos sua compreensão.

Atenciosamente,

Equipe Amazon.com.br

◀ Sua réplica

17/07/2026 às 17:36

Boa tarde.

Isso só comprova o que falei.

O atendimento da Amazon não se importa com seu consumidor final,

É um absurdo que isso seja a resposta da empresa uma vez que comprei, paguei, não recebi o produto ainda por cima tive a conta cancelada, informei todos os dados que me pediram, solicitei a Amazon que ao menos que comprove a quem e quando esse item foi entregue, assinatura. E nem isso a empresa é capaz de mostrar a razão pela qual a mesma não quer realizar meu reembolso.

De todo modo irei buscar auxílio jurídico uma vez que isso é um completo absurdo. Agora se vocês não possuem mecanismos de segurança com suas transportadoras isso não é problema do consumidor final e que no caso aqui sou eu. Fui cliente por anos, não tenho mais coragem de comprar nada. Vergonhoso isso



Reclamação não resolvida

Sua avaliação e consideração final



Anexo 2



Anexo 3



Mensagem privada enviada pela empresa.

15/07/2026 às 16:36



Resposta da Empresa

17/07/2026 às 14:21

Prezado(a) cliente,

Agradecemos por entrar em contato conosco solicitando uma nova concessão. No entanto, após analisarmos sua solicitação, informamos que a Amazon não poderá atendê-lo(a) nesse caso.

Isso se deve a questões internas relacionadas à segurança e conformidade da nossa empresa, que nos impedem de conceder novos reembolsos ou trocas para você no momento.

Reiteramos nosso compromisso em oferecer a melhor experiência possível aos nossos clientes, sempre respeitando as políticas e regulamentações aplicáveis. No entanto, em situações como essa, precisamos tomar medidas específicas para preservar a integridade de nossas operações.

Após análise criteriosa do nosso departamento de segurança, identificamos irregularidades nas informações e documentações associadas à sua conta que violam nossas políticas de segurança e representam risco para nossa plataforma.

URL da reclamação pública:

https://www.reclameaqui.com.br/amazon/produto-nao-recebido-e-reembolso-negado-apos-status-de-entrega-indevido_442VJJHnsxjLdqEy/

Empresa reclamada: Amazon

Dados do reclamante:

Nome: Helano Washington Souza Amorim

CPF: 018*****

Amazon



Ótimo

Produto não recebido e reembolso negado após status de entrega indevido

ID: 253809029 📅 13/07/2026 às 17:48 📍 Maracanaú - CE

📢 Sua Reclamação

13/07/2026 às 17:48

Fiz a compra de um SSD 1T KINGSTON no dia 18 de junho com previsão de entrega para o dia 22 de junho e a noite quando abri o app da Amazon estava como entregue.

De imediato entrei em contato pra entender o motivo que estava com esses status e os atendedores me responderam que algumas transportadora fazem isso pra ganhar tempo e conseguir realizar a entrega. E acreditei que fosse isso, porém hoje já é 13/julho e meu item não chegou e os e-mails que recebi da Amazon são piores ainda reafirmando que recebi. Isso é um absurdo!! Estou sendo acusado de ter recebido um item que comprei e nunca chegou em minhas mãos. E o reembolso que seria pelo menos o menos pior estão me negando. Exijo uma retratação e meu dinheiro de volta.

Imagens e documentos anexados:



Anexo 1

Sua conta » Seus pedidos » **Detalhes do pedido**

Detalhes do pedido

Pedido realizado 18 de junho de 2026 Nº do pedido 702-2633284-6845857

Fatura 

Enviar para

HELANO WASHINGTON SOUZA
AMORIM
Avenida Pastor Antônio Nonato Costa
101
Casa triplex Jereissati I
Maracaná, CE 61900670
Brasil

Forma de pagamento

 Pix

[Exibir transações relacionadas](#)

Resumo do pedido

Subtotal do(s) item(ns):	R\$ 996,99
Frete e manuseio:	R\$ 8,90
Total:	R\$ 1.005,89
Promoção aplicada:	-R\$ 8,90
Total geral:	R\$ 996,99

Entregue no dia 22 junho

O pacote foi entregue nas mãos de um morador



SSD Kingston NV3 1TB M.2 2280 NVMe Gen4, Desempanho e Eficiência para

Upgrade de PC - SNV35/1000G

Vendido por: Top System Informática

O período de devolução se encerrou em 21 de julho de 2026

R\$996,99

 [Comprar novamente](#)

[Ver o seu item](#)

[Obter suporte de produto](#)

[Rastrear pacote](#)

[Fazer pergunta sobre o produto](#)

[Deixar comentários sobre a entrega](#)

[Avaliar o produto](#)

[Baixar nota fiscal](#)

17/07/2026 às 17:39



Não resolvida

Total falta de respeito comigo.

Fui cliente por anos e jamais imaginei acontecer isso. Realezar uma compra, não receber meu produto que foi caro e ainda ser negado meu reembolso.

Voltaria a fazer negócios? **Não**

Nota do atendimento: **0**

Entrega pela Amazon



Código de rastreamento: TBR378353577

 Você está vendo as mesmas informações de status do pedido que nossos agentes do serviço de atendimento ao cliente podem acessar.

segunda-feira 22 junho

- | | |
|---------|--|
| 7:37 PM | Pacote entregue.
<i>Maracanaú, BR</i> |
| 6:18 PM | Pacote saiu para entrega.
<i>MARACANAÚ, BR</i> |
| 1:13 AM | Pacote sendo processado nas instalações da transportadora.
<i>Fortaleza, BR</i> |

domingo 21 junho

- | | |
|----------|---|
| 5:55 PM | Pacote chegou a uma instalação da transportadora.
<i>Fortaleza, BR</i> |
| 3:48 PM | O pacote está com a transportadora, pois o endereço de entrega está incorreto ou incompleto. Atualize suas instruções de entrega.
<i>Fortaleza, BR</i> |
| 9:19 AM | Pacote saiu para entrega.
<i>Fortaleza, BR</i> |
| 1:11 AM | Pacote sendo processado nas instalações da transportadora.
<i>Fortaleza, BR</i> |
| 12:57 AM | Pacote chegou a uma instalação da transportadora.
<i>Fortaleza, BR</i> |
| 12:34 AM | Pacote chegou a uma instalação da transportadora. |



Helano Washington <helanoxbox@gmail.com>

Sua conta da Amazon.com.br

1 mensagem

Amazon Account Protection Services <no-reply@amazon.com.br>

29 de junho de 2026 às 13:10

Para: helanoxbox@gmail.com



Olá,

Gostaríamos de informar que sua conta foi restringida a compras digitais. Cancelaremos automaticamente todos os pedidos não digitais realizados na [Amazon.com.br](https://www.amazon.com.br) e, caso você tenha sido cobrado, um reembolso será processado.

Por que isso aconteceu?

Entramos em contato com você anteriormente sobre violações à nossa política de devolução e reembolso. Desde então, continuamos observando violações dessas políticas em sua conta.

Para mais informações sobre nossa política de devolução, acesse "Devoluções e reembolsos":

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html/?nodeId=201819090>

Para recorrer desta decisão, acesse o formulário de recurso:

<https://account-status.amazon.com.br/customer-appeal-form>

Nossa equipe de atendimento ao cliente pode apenas confirmar que enviamos esta mensagem e ajudar você com problemas técnicos. Ela não conseguirá reverter essa decisão nem compartilhar mais detalhes sobre o assunto.

Especialista de contas

[Amazon.com.br](https://www.amazon.com.br)

<https://www.amazon.com.br>

©2026 Amazon.com, Inc. ou suas afiliadas Todos os direitos reservados Amazon.com, [Amazon.com.br](https://www.amazon.com.br), a logo de Amazon.com são marcas comerciais registradas de Amazon.com, Inc. ou suas afiliadas. Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. | CNPJ 15.436.940/0001-03 Av. Juscelino Kubitschek, 2041, Torre E, 18º andar - São Paulo CEP: 04543-011



RECEBEMOS DE ABTRONIC COMERCIO E SERVICOS LTDA OS PRODUTOS CONSTANTES NA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO.

DATA DE RECEBIMENTO

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

NF-e
Nº 000.010.626
SÉRIE: 2

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE

**ABTRONIC COMERCIO E
SERVICOS LTDA**

Avenida Senador Queiros, 605 - Centro - 01026-001

Sao Paulo - SP

Fone: 1198605015

DANFE

DOCUMENTO AUXILIAR
DA NOTA FISCAL
ELETRÔNICA0 - ENTRADA
1 - SAÍDA

1

Nº 000.010.626

SÉRIE: 2

FOLHA 1 / 1



CHAVE DE ACESSO

3526 0655 9939 2000 0140 5500 2000 0106 2611 9354 0290

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e
www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora.

NATUREZA DA OPERAÇÃO

Venda de mercadoria a nao contribuinte

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO

135262415428998 - 18/06/2026 19:33:05

INSCRIÇÃO ESTADUAL

150184667114

INSCRIÇÃO ESTADUAL DE SUBST.

CNPJ / CPF

55.993.920/0001-40

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL

HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM

CNPJ / CPF

018.232.983-62

DATA EMISSÃO

18/06/2026

ENDEREÇO

Avenida Pastor Antonio Nonato Costa, 101 Casa triplex Jereissati I

BAIRRO / DISTRITO

Jereissati

CEP

61900-670

DATA ENTRADA /

MUNICÍPIO

Maracanau

FONE / FAX

UF

CE

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA ENTRADA /

FATURA / DUPLICATA

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS

R\$0,00

VALOR DO ICMS

R\$0,00

BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBST.

R\$0,00

VALOR DO ICMS SUBST.

R\$0,00

VALOR TOTAL DOS PRODUTOS

R\$996,99

VALOR DO FRETE

R\$0,00

VALOR DO SEGURO

R\$0,00

DESCONTO

R\$0,00

OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS

R\$0,00

VALOR TOTAL DO IPI

R\$0,00

VALOR TOTAL DA NOTA

R\$996,99

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL

ENDEREÇO

QUANTIDADE

ESPÉCIE

MARCA

NUMERAÇÃO

PESO BRUTO

0,0000

PESO LÍQUIDO

0,0000

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	NCM/SH	CSOSN	CFOP	UNID	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	BCALC.ICMS	VALOR		ALÍQUOTA		VALOR APROX. DOS
										ICMS	IPI	ICMS	IPI %	
SI-VXQ8-KT34	SSD M.2 NVME 1TB 2280 NV3 KINGSTON	85235190	0102	6108	PC	1	996,99	996,99	0,00	0,00	0,00	0	0	329,41

CÁLCULO DO ISSQN

INSCRIÇÃO MUNICIPAL

VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS

BASE DE CÁLCULO DO ISSQN

VALOR DO ISSQN

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Total aproximado de tributos: R\$ 329,41 (33,04%) Federais R\$ 149,95 (15,04%) Estaduais R\$ 179,46 (18,00%). Fonte IBPT.
 Garantia de _____ Meses com a Loja.
 Montado Por: _____
 Embalado Por: _____

RESERVADO AO FISCO