

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

Reclamação nº: 26.04.0564.001.00016-301



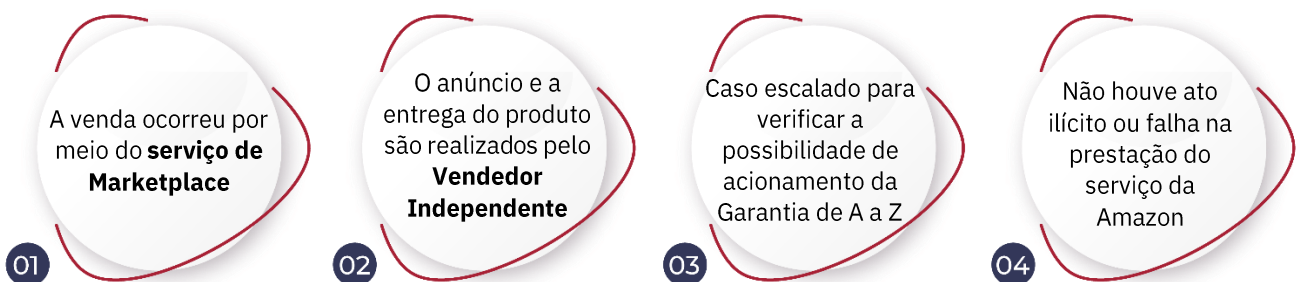
**AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. (AMAZON)**, já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **RESPOSTA DO FORNECEDOR** aos termos da reclamação iniciada por **MYRLLA SABINO LIMA**, pelas razões que passa a expor.

### 1. Resumo da demanda

Trata-se de reclamação no Procon, na qual a consumidora relata que adquiriu **dois ar-condicionado**, no site da Amazon. No entanto, alega que não recebeu o produto. Apesar das tratativas, não houve solução.

Diante dos fatos, requer a restituição do valor pago.

#### O que será demonstrado é:



## 2. Esclarecimentos necessários

### 2.1 Na compra realizada por meio do serviço de Marketplace, a responsabilidade é exclusiva do vendedor independente

A Amazon Brasil é empresa brasileira que se dedica ao comércio eletrônico no território nacional por meio do site brasileiro [www.amazon.com.br](http://www.amazon.com.br).

Entre outras atividades, a atuação da Amazon pode ocorrer de duas formas: (i) **varejo** de diversas categorias de produtos; e (ii) **serviço de Marketplace**, por meio do qual a Amazon apenas oferece o espaço virtual dentro do domínio [www.amazon.com.br](http://www.amazon.com.br) para que terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, listem e comercializem os seus próprios produtos.

#### Uma loja virtual com duas vertentes:



**Ao atuar como um espaço virtual, a Amazon não é a vendedora direta dos produtos ou serviços,** mas sim uma facilitadora do contato entre as partes, atuando como um centro comercial virtual.

É importante destacar que, embora o marketplace forneça o ambiente virtual para a realização das transações, **a responsabilidade sobre a venda e entrega dos produtos é do vendedor independente** que utiliza o serviço.

Dessa forma, o **marketplace não é parte direta na relação de consumo**, uma vez que não há participação efetiva da Amazon no processo de oferta, negociação, compra, venda ou entrega do produto.

No caso presente, a consumidora realizou a compra por meio do serviço de Marketplace, junto à **“Llville”, vendedor independente.**

▼ Detalhes do item

número do pedido



Nome do vendedor

[Lllville](#)

Disponibilidade atual em amazon.com.br

[Exibir disponibilidade](#)

Condição

Novo - Novo

Visando garantir maior transparência e segurança para a consumidora, **permitindo que ele tenha pleno conhecimento das condições de compra e dos responsáveis pela oferta**, salienta-se que há, em todas as fases do processo de compra do produto, **informação clara a consumidora acerca do vendedor responsável pela oferta e comercialização do produto**, *in casu*, a “Lllville”.

Assim, percebe-se que a Amazon **não é responsável pelo anúncio e venda do produto descrito na reclamação**. A bem da verdade, em nenhum momento a Amazon participou da relação jurídica entre a consumidora e o vendedor – senão pela disponibilização do espaço virtual utilizado pelo Vendedor.

Logo, as **obrigações e responsabilidades da Amazon e dos vendedores independentes são bem distintas e expressamente conhecidas pelos consumidores**. Antes de realizar uma compra no site da Amazon, o consumidor tem conhecimento das condições gerais, reflete e aceita os *Termos e Condições de uso* do site que destacam, de maneira clara a informação de que as compras realizadas de um Vendedor Independente são de responsabilidade deste, incluindo as condições da venda, a entrega e o reembolso:

#### COMPRA DE UM VENDEDOR INDEPENDENTE

Nas transações entre você e um vendedor independente pelo site Amazon.com.br, o vendedor estabelecerá as condições de compra (preço, pagamento, entrega, garantia, devolução, troca e reembolso), não possuindo, a Amazon, responsabilidade por eventuais danos causados. Se houver qualquer tipo de problema com algum de seus pedidos, você deverá solucioná-lo diretamente com o vendedor por meio do sistema disponibilizado pela Amazon.com.br. Em último caso, não tendo sido resolvido o problema pelo vendedor independente, você poderá utilizar a “Garantia de A a Z”, se os requisitos estiverem preenchidos.

Portanto, a consumidora deveria dirigir seu pleito diretamente ao vendedor independente que realizou a oferta e foi o responsável pela não entrega de sua compra, qual seja: “Lllville”.

Assim, resta evidente que a Amazon agiu de acordo com suas responsabilidades, tomando todas as medidas necessárias para garantir uma experiência satisfatória a consumidora e proteger seus direitos, razões pelas quais a presente reclamação não deverá prosseguir em face da Amazon.

## 2.2 A Amazon escalou o caso ao time especializado para analisar a possibilidade de acionar a Garantia de A a Z

Registre-se que a Amazon está ciente de que atrasos na entrega podem causar inconvenientes e, por isso, dispõe de políticas claras para tratar essas situações, incluindo a possibilidade de cancelamento do pedido e reembolso integral do valor pago.

O cliente comprou uma coifa por meio do serviço de marketplace, junto ao vendedor independente “Lllville”.

**Importante salientar que o vendedor, em razão de solicitar contato e ainda, pagamento fora do site, foi removido.**

**Assim, a Amazon decidiu escalar para o setor responsável da garantia A a Z.**

A Garantia de A a Z da Amazon protege o consumidor em compras realizadas com vendedores independentes, cobrindo problemas relacionados à entrega e às condições dos produtos. **O comprador pode solicitar reembolso caso o produto não seja entregue, desde que preenchidos os requisitos de elegibilidade.**

Para solicitar o reembolso da Garantia de A a Z, deve o consumidor:

- Ter realizado o pedido com um vendedor independente;
- É necessário esperar três dias após a última data estimada de entrega para garantir que o pacote não foi entregue.
- Além disso, o consumidor dispõe de até 90 dias a partir da última data possível de entrega para acionar a garantia. **Caso esse prazo seja excedido, ele não será mais elegível para solicitar o reembolso por meio da Garantia de A a Z.**
- E ter entrado em **contato com o vendedor há mais de 48 horas, sem que tenha respondido ou resolvido o problema.**

Registre-se que todas as informações estavam disponíveis no ato da compra:

**Nota:**

- Podemos pedir que você entre em contato com o vendedor e aguarde 48 horas antes de se tornar elegível para solicitar uma Garantia de A a Z.
- Você tem 90 dias após a data estimada de entrega para solicitar um reembolso da Garantia de A a Z.
- Se você contestar a cobrança com o emissor do cartão ou com o banco, você não será elegível para uma Garantia de A a Z.

Diante da situação narrada pela reclamante, a Amazon escalou o caso ao time especializado para analisar a possibilidade de acionamento da **garantia de A a Z. Assim, a consumidora será informada pelos canais de atendimento da Amazon assim que a análise for concluída.**

Esse período é essencial para que a reclamada possa revisar todas as etapas do processo, apurar o ocorrido e tomar as providências necessárias para viabilizar a devolução do produto ou eventual reembolso do valor pago.

Dessa forma, levando em consideração que a Amazon já tomou as providências necessárias, neste momento, não há motivos para dar prosseguimento à reclamação.

### 3. Pedidos

- ✔ O não acolhimento do pleito do consumidor e o afastamento de qualquer penalidade por não haver qualquer infração ao CDC. No caso de procedência do pedido de danos materiais, o que não se espera, que o ressarcimento do valor pago seja concedido de forma simples.
- ✔ 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.

Declaram-se autênticos todos os documentos juntados com a presente resposta do fornecedor, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú/CE, 14 de abril de 2026.

**Diogo Dantas de Moraes Furtado**

**OAB/PE 33.668**