

PROTOCOLO DE DEFESA - 26.07.0564.001.00054-301- HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM X AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

De : Karen Laís Alencar de Lima | QCA <karenalencar@queirozcavalcanti.adv.br>

Assunto : PROTOCOLO DE DEFESA - 26.07.0564.001.00054-301- HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM X AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

Para : Procon Maracanau <procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : Regulatório Procon Amazon <regulatorioamz@queirozcavalcanti.adv.br>

qui., 27 de ago. de 2026 16:50

8 anexos

Prezados, bom dia!

Encaminho, em anexo, a Defesa da Reclamada, a qual deverá ser devidamente juntada aos autos da reclamação em questão.

Solicito, por gentileza, que acusem o recebimento deste e-mail e do respectivo documento, a fim de confirmarmos o correto envio e recebimento das informações.

Atenciosamente,

Karen Lima

Contencioso Cível

karenalencar@qca.adv.br

(81) 2101-5757

QCA

Queiroz Cavalcanti

ADVOCACIA

Chambers

TOP RANKED

Brazil

2025

The

LEGAL

500

análise

ADVOG. N.º 33

ESCRITÓRIO

MAIS ADMIRADO

2025

69ª ACS Amazon Serviços (v. Registrada)_compressed-1-25.pdf
1 MB

69ª ACS Amazon Serviços (v. Registrada)-26-49.pdf
1 MB

ASSINADO_SUBSTABELECIMENTO INTERNO QCA PB - AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.pdf
1 MB

Kit Representativo_ASV_QCA_2026-1-27.pdf
2 MB

Kit Representativo_ASV_QCA_2026-28-54.pdf
1 MB

PROCURAÇÃO_- _AMAZON_SERVICOS_DE_VAREJO_DO_BRASIL_LTDA_ASSINADA.pdf
412 KB

defesa adm - HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM.pdf
187 KB

AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO MUNICÍPIO DE MARACANAÚ - CEARÁ

Reclamação nº: 26.07.0564.001.00054-301



AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. (AMAZON), já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** aos termos da reclamação iniciada por **HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de uma reclamação no Procon na qual a parte consumidora relata ter realizado a compra de um SSD Kingston NV3 1TB M.2 2280 NVMe Gen4, no site da Amazon, sob pedido 702-2633284-6845857. Aduz, contudo, que apesar de constar como entregue não teria recebido o produto.

Diante o exposto, requer o reembolso do valor pago.

O que será demonstrado é:

- A entrega foi confirmada;
- Há provas suficientes para comprovar a efetiva entrega do produto correto;
- Impossibilidade de reembolso ou reenvio diante da entrega do produto;
- Não houve ato ilícito ou falha na prestação do serviço da Amazon.

2. Esclarecimentos necessários

2.1 Da regularidade da entrega, da atuação diligente da Amazon e da inexistência de fundamento para reembolso

A presente reclamação decorre da alegação da parte consumidora de que teria adquirido, no site da Amazon, um **SSD Kingston NV3 1TB M.2 2280 NVMe Gen4**, vinculado ao pedido nº **702-2633284-6845857**, mas que, embora o sistema indique a conclusão da entrega, o produto não teria sido recebido. Em razão disso, pretende o reembolso integral do valor pago.

A Amazon compreende a preocupação manifestada pelo consumidor, especialmente porque situações envolvendo o não recebimento de uma encomenda naturalmente geram insegurança.

Justamente por essa razão, a ocorrência foi devidamente analisada, com a conferência dos registros relacionados ao pedido, ao processamento logístico e à entrega. A apuração realizada, contudo, não confirmou qualquer falha no cumprimento da obrigação de entrega. Ao contrário, os elementos disponíveis demonstram que **o pedido foi regularmente processado, encaminhado e entregue no endereço informado pelo próprio consumidor.**

Com efeito, o pedido foi associado ao código de rastreamento **TBR398008626**, cujo histórico registra a conclusão da entrega. Trata-se de informação proveniente dos controles logísticos utilizados para acompanhamento da remessa, os quais registram as etapas percorridas pelo pedido desde sua preparação até a entrega no destino. Não se trata, portanto, de mera estimativa ou previsão de entrega, mas de **registro efetivo de conclusão da remessa.**

Além disso, a Amazon realizou a verificação interna justamente para apurar se poderia ter ocorrido algum equívoco durante a separação, expedição ou transporte do produto. Essa análise não identificou inconsistência capaz de indicar extravio, interrupção da entrega, divergência de endereço ou qualquer outra ocorrência que pudesse sustentar a alegação de que o produto teria permanecido sem entrega.

É importante destacar que os registros logísticos não são produzidos de forma isolada ou aleatória. O acompanhamento dos pedidos envolve mecanismos de controle e rastreabilidade destinados a permitir a identificação das diferentes etapas da operação, proporcionando segurança tanto para a Amazon quanto para os consumidores. Por isso, diante da existência de registro de entrega devidamente concluída e da ausência de elementos objetivos em sentido contrário, não seria razoável desconsiderar integralmente tais informações apenas com base na alegação unilateral de não recebimento.

A Amazon, naturalmente, não ignora manifestações dessa natureza. Ao contrário, quando um consumidor informa que não localizou determinado pedido, são realizadas verificações internas para identificar eventual inconsistência e, se constatada alguma falha, adotar as providências necessárias à solução do caso. Essa postura demonstra o compromisso da empresa com a adequada análise das reclamações e com a proteção dos interesses de seus consumidores.

No caso concreto, entretanto, **a investigação não revelou qualquer falha imputável à Amazon.** O produto adquirido foi regularmente processado e consta como entregue no endereço indicado no momento da contratação. Não há, nos elementos analisados, registro de extravio, devolução, cancelamento, interrupção da remessa ou qualquer outra ocorrência que permita concluir que a obrigação de entrega não tenha sido cumprida.

Nesse cenário, o pedido de reembolso não encontra suporte nos fatos apurados. O reembolso pressuporia a existência de um pagamento sem a correspondente disponibilização do produto ou a constatação de alguma irregularidade que justificasse a restituição do valor. Aqui, contudo, os registros disponíveis apontam justamente em sentido contrário: **a obrigação de entrega foi regularmente cumprida.**

Da mesma forma, não se mostra cabível o reenvio do produto, uma vez que não foi identificada ocorrência que demonstre a ausência de entrega ou a necessidade de uma nova remessa. Autorizar novo envio ou restituição integral do valor, apesar dos registros que comprovam a conclusão da entrega, significaria desconsiderar os elementos objetivos da operação sem que houvesse comprovação de qualquer falha atribuível à Amazon.

Também não se verifica conduta ilícita ou desidiosa por parte da empresa. A Amazon recebeu o pedido, processou a compra, providenciou a expedição do produto e acompanhou sua movimentação até a confirmação da entrega. Ao tomar conhecimento da reclamação, ainda realizou nova apuração dos registros disponíveis, não tendo encontrado irregularidade que justificasse medida diversa daquela adotada.

Assim, a solução apresentada pela Amazon decorre de uma análise concreta e individualizada do pedido, e não de uma negativa automática ao consumidor. **A empresa verificou os fatos, conferiu os registros disponíveis e constatou que a entrega havia sido efetivamente concluída**, razão pela qual não identificou fundamento para proceder ao reembolso ou ao reenvio pretendido.

Não se pretende, com isso, desconsiderar o relato apresentado pela parte consumidora, mas apenas reconhecer que, diante de versões distintas sobre um mesmo fato, devem prevalecer os elementos objetivos produzidos durante a própria execução da compra, especialmente quando não há qualquer outro dado concreto capaz de infirmá-los. E, neste caso, os registros existentes são coerentes entre si e convergem para a conclusão de que o pedido foi entregue regularmente.

Portanto, ausente demonstração de falha na prestação do serviço, descumprimento da obrigação de entrega ou qualquer irregularidade atribuível à Amazon, **não há fundamento fático ou jurídico para acolher o pedido de reembolso formulado na reclamação**.

Diante de todo o exposto, a Amazon reafirma que atuou de forma diligente, transparente e compatível com os deveres que lhe competiam, tendo adotado as providências necessárias para verificar a ocorrência narrada. Como resultado dessa apuração, restou confirmada a regularidade da entrega do pedido nº **702-2633284-6845857**, inexistindo elementos que justifiquem novo envio ou restituição do valor pago.

Por essas razões, requer-se o **reconhecimento da regularidade da atuação da Amazon e a consequente improcedência da reclamação**, diante da comprovação da entrega do produto e da inexistência de falha na prestação do serviço que possa fundamentar o reembolso pretendido.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito do consumidor e o afastamento de qualquer penalidade por não haver qualquer infração ao CDC.
- ✓ O arquivamento do processo administrativo.
- ✓ 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 defesa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú, 14 de agosto de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668