

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 **RESPOSTA DO FORNECEDOR** 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.

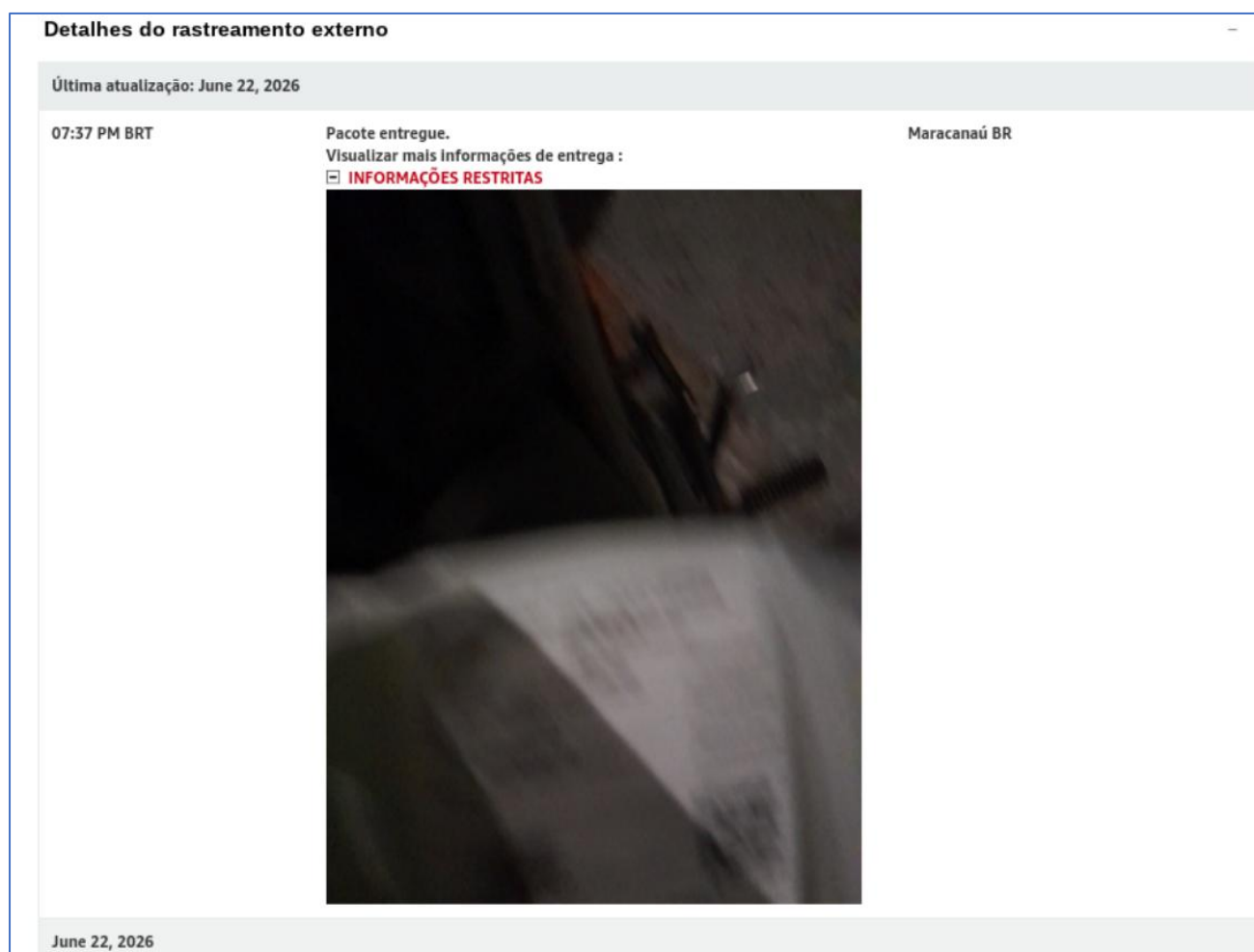
2. Esclarecimentos necessários

2.1 Regularidade da entrega do produto e ausência de elementos que justifiquem o reembolso pretendido

A presente reclamação tem origem na alegação da parte reclamante de que teria adquirido, por meio do site da Amazon, um SSD (pedido nº 702-2633284-6845857), mas que não a teria recebido até o momento, razão pela qual pleiteia o reembolso do valor pago.

A Amazon analisou cuidadosamente a manifestação apresentada e procedeu à verificação dos registros internos e logísticos relacionados ao pedido em questão, não tendo sido identificada qualquer irregularidade capaz de sustentar a pretensão formulada.

Inicialmente, cumpre destacar que a entrega do pedido foi regularmente concluída no endereço indicado pela própria parte consumidora no momento da compra. Conforme demonstram os registros da transportadora responsável, o pedido vinculado ao código de rastreio TBR398008626, foi entregue com sucesso, havendo confirmação formal de recebimento e conclusão da entrega, circunstância devidamente documentada nos sistemas logísticos utilizados para acompanhamento da remessa.



ID de rastreamento TBR378353577

Trocar para novo / ID de rastreamento relacionado

Pacote entregue.
O envio atribuído a um *Agente de entrega do hub (DA do hub)* Motorista
(Informações de contato)
Informações restritas: MARCIO FERREIRA DA SILVA
DSP: 63287289 MARCIO FERREIRA DA SILVA
+55*****88
O recurso de contato com o motorista não está disponível

Área: Fortaleza (DCE5) - Amazon.com.br
FC de origem: SKBC

Autônoma

Enviado com AMZL BR NEXT

HELANO WASHINGTON SOUZA AMORIM
Avenida Pastor Antônio Nonato Costa 101 Casa triplex Jereissati I
Maracanaú CE 61900670
+55*****12
ID do endereço: 1765024544403

Residencial

Motorista pode deixar o pacote
Nenhuma preferência de local seguro especificada

Observação para este endereço
Não bater no portão da garagem e sim ao lado portão preto com indicação de Campanhia. Favor tocar a Campanhia pois a casa é grande de três andares. Qualquer dúvida ligar no telefone indicado, ele foi adicionado pra ligar

Observações sobre a entrega
Não bater no portão da garagem e sim ao lado portão preto com indicação de Campanhia. Favor tocar a Campanhia pois a casa é grande de três andares. Qualquer dúvida ligar no telefone indicado, ele foi adicionado pra ligar

Código de acesso
Nenhum código de acesso

Códigos de acesso não disponíveis
Ocultar códigos relacionados

Entrega em final de semana
Sábado Domingo

Importante ressaltar que a mera alegação de não recebimento do pedido, desacompanhada de elementos objetivos que permitam comprovar a ocorrência da suposta ausência de entrega, não é suficiente para afastar a presunção de legitimidade dos registros de entrega e dos controles operacionais adotados ao longo de toda a cadeia logística.

Nesse contexto, a Amazon realizou a análise interna cabível, procedimento que é adotado justamente para apurar situações excepcionais envolvendo questionamentos sobre entregas, extravios ou divergências de produtos. O objetivo dessa verificação é assegurar tratamento adequado ao consumidor, sem descuidar da necessária observância aos elementos concretos disponíveis para a apuração dos fatos.

No caso em exame, a investigação realizada não identificou qualquer inconsistência no processo de separação, expedição ou entrega do pedido. Ao contrário, os registros existentes demonstram que o produto adquirido foi regularmente processado e encaminhado, sendo posteriormente entregue no endereço cadastrado pela própria parte reclamante.

Cumprе salientar que as operações logísticas vinculadas aos pedidos realizados no site da Amazon são submetidas a rígidos mecanismos de controle, rastreabilidade e auditoria, permitindo o acompanhamento das etapas de preparação, transporte e entrega dos produtos comercializados. Tais procedimentos conferem elevado grau de confiabilidade às informações registradas e constituem importante elemento probatório para a análise de eventuais contestações.

Dessa forma, diante da confirmação da entrega e da inexistência de qualquer evidência concreta que demonstre falha no cumprimento da obrigação assumida, não há fundamento

para atribuir à Amazon responsabilidade pelo alegado ocorrido, tampouco para determinar o reembolso ou o reenvio do produto.

A solução apresentada pela Amazon decorre justamente da análise objetiva dos fatos e das evidências disponíveis, as quais apontam para a regular execução da compra e para o correto cumprimento da obrigação de entrega. Assim, inexistindo demonstração de falha na prestação do serviço ou de descumprimento contratual, não se verifica qualquer fato apto a justificar a procedência da reclamação.

Por tais razões, resta evidenciado que a Amazon atuou de forma diligente, transparente e em estrita observância aos deveres que lhe incumbem, razão pela qual requer o reconhecimento da improcedência da presente reclamação, com o consequente indeferimento do pedido de reembolso formulado pela parte consumidora.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito do consumidor 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.

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, 5 de agosto de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668