

**PROCESSO F.A Nº: 2604056400100016301****RECLAMANTE: MYRLLA SABINO LIMA CPF: 062.454.953-42****RECLAMADA: AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. CNPJ: 15.436.940/0001-03**

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MYRLLA SABINO LIMA em face do fornecedor AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, por meio da qual relata que realizou, em 11 de março, pedido de compra através da plataforma da reclamada, com confirmação efetuada em 18 de março e previsão de entrega estabelecida para o período compreendido entre os dias 23 e 25 de março. Informa que a aquisição correspondia a 02 (dois) aparelhos de ar-condicionado, tendo efetuado o pagamento no valor de R\$ 1.797,13 (mil setecentos e noventa e sete reais e treze centavos), parcelado em 10 (dez) vezes, com a primeira parcela já devidamente quitada. Alega que, após o término do prazo previsto para entrega sem o recebimento dos produtos, buscou atendimento junto à plataforma oficial da reclamada, contudo, ao interagir com o chatbot disponibilizado, foi direcionada reiteradamente para a opção de solicitação de reembolso, alternativa que não correspondia ao seu interesse, uma vez que pretendia receber os produtos adquiridos. Diante dos fatos narrados, a consumidora requer esclarecimentos acerca do ocorrido, bem como a efetiva entrega das mercadorias adquiridas.

Após análise do presente processo o, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 83, a representante da empresa AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA informou que já havia sido realizado o estorno do valor referente ao produto adquirido pela consumidora. Facultada a palavra à parte autora, esclareceu que não possuía interesse no reembolso do valor pago, mas sim no recebimento dos produtos adquiridos. Em defesa escrita apresentada às fls. 19 a 23, a AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA sustentou que atua no comércio eletrônico tanto por meio da venda direta de produtos quanto na modalidade Marketplace, disponibilizando ambiente virtual para que terceiros realizem a comercialização de seus próprios produtos. No presente caso, a reclamada alegou que a aquisição foi realizada por intermédio de vendedor independente identificado como “Lllville”, a quem atribuiu a responsabilidade pela oferta, comercialização e entrega dos produtos. Sustentou, assim, que sua atuação teria se limitado à disponibilização da plataforma para aproximação entre consumidor e vendedor, razão pela qual não possuiria responsabilidade direta pela não entrega das mercadorias.

Ao analisar o caso concreto, verifica-se que, nos termos do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividade de produção, distribuição, comercialização de produtos ou prestação de serviços. A AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA disponibilizou a plataforma por meio da qual a consumidora acessou a oferta, realizou a aquisição e

efetuiu a contratação, enquanto o vendedor independente participou diretamente da comercialização dos produtos. Assim, a existência de diferentes atribuições entre os integrantes da operação não afasta, por si só, a análise da responsabilidade solidária decorrente da cadeia de fornecimento. Nesse sentido, o art. 7º, parágrafo único, do CDC estabelece a responsabilidade solidária entre aqueles que concorrem para a causação do dano. Da mesma forma, o art. 34 do CDC prevê a responsabilidade solidária do fornecedor pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos. A simples denominação da operação como *Marketplace* não é suficiente, por si só, para afastar a responsabilidade da plataforma quando esta participa da cadeia de fornecimento e auferir vantagem econômica com a operação.

Ademais, conforme dispõe o art. 30 do CDC, toda informação ou publicidade suficientemente precisa obriga o fornecedor e integra o contrato celebrado. No caso, os produtos não foram entregues no prazo informado, caracterizando descumprimento da oferta, atraindo a aplicação do art. 35 do CDC. Referido dispositivo assegura ao consumidor, à sua livre escolha, o direito de exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar produto ou serviço equivalente ou rescindir o contrato, com restituição da quantia antecipada e perdas e danos. Dessa forma, o estorno unilateral realizado pelo fornecedor não configura, automaticamente, atendimento integral da reclamação, especialmente quando não corresponde à opção escolhida pela consumidora, devendo ser observados os direitos assegurados pelo art. 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, considerando os elementos constantes no presente processo administrativo, verifica-se a ocorrência de falha na relação de consumo, consistente na não entrega dos produtos adquiridos pela consumidora. A alegação da reclamada de que a aquisição ocorreu por meio de vendedor independente vinculado à modalidade marketplace não é suficiente, por si só, para afastar a análise de sua responsabilidade diante da participação concreta na cadeia de fornecimento, especialmente porque a aquisição foi realizada por intermédio da plataforma disponibilizada pela própria reclamada. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, inclua-se a reclamação no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, adotando-se as providências administrativas cabíveis. Encaminhe-se o presente processo administrativo à Diretora Executiva para avaliação e determinação quanto à possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 28 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente  
**MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO**  
Data: 07/10/2026 08:51:00-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**

**Estagiário Setor Jurídico**

**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando que a fornecedora não solucionou integralmente a demanda apresentada pela consumidora, permanecendo sem atendimento o pleito de entrega dos produtos adquiridos, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, com a inclusão do nome da fornecedora no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, encaminhando-se os autos à Diretora Executiva para avaliação e determinação quanto à aplicação da sanção administrativa cabível.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 28 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:7998878444  
9

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA  
DE FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.10.06 15:12:59  
-03'00'

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**