

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00039-301

RECLAMANTE: FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA **CPF:** 074.413.543-58

RECLAMADA: AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA **CNPJ:** 15.436.940/0001-03

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA em face da fornecedora AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, na qual relata que em OUT/2025, realizou, por meio da plataforma da Amazon, a compra de três produtos, no valor total de R\$ 5.412,32 (cinco mil quatrocentos e doze reais e trinta e dois centavos) recebendo só um produto e os demais constatados como entregues no sistema da fornecedora. Aduz que entrou em contato com a reclamada para comunicar a ausência da entrega dos referidos objetos, solicitando o cancelamento da compra em relação aos itens não recebidos e a restituição dos valores correspondentes. Contudo, após diversas tentativas de atendimento, passou a receber a informação de que havia excedido o número de solicitações permitidas, ficando impossibilitada de prosseguir com o pedido de solução administrativa. Afirma que, até a presente data, não recebeu os objetos e nem obteve o ressarcimento dos valores pagos, permanecendo privada tanto dos bens adquiridos quanto da quantia desembolsada. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o reembolso integral dos valores correspondentes as mercadorias compradas e não recebidas.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 163, a reclamada solicitou o arquivamento do caso, pois a consumidora se ausentou. Transcorrido o prazo referente ao retorno da Certidão de Prazo, fl. 166, não houve retorno da parte reclamante.

No caso em análise, verifica-se que a regular tramitação do procedimento administrativo pressupõe a efetiva participação da parte reclamante, sobretudo para o esclarecimento dos fatos, apresentação de eventuais informações complementares e demonstração de interesse no prosseguimento da reclamação. Embora devidamente cientificada acerca da necessidade de sua participação e lhe tenha sido concedida oportunidade para apresentar justificativa quanto à ausência na audiência, a autora permaneceu inerte, não apresentando manifestação dentro do prazo

estabelecido. Tal circunstância evidencia a falta de interesse no regular prosseguimento do pleito e impede o aprofundamento da apuração administrativa, uma vez que não compete ao órgão suprir a inércia da parte reclamante. Desse modo, diante da ausência injustificada ao ato conciliatório e da inexistência de manifestação posterior capaz de demonstrar a intenção de dar continuidade à demanda, por parte da consumidora, não subsistem elementos que justifiquem a continuidade da instrução, razão pela qual se mostra adequado o encerramento do procedimento administrativo.

Diante do relatado, tendo em vista a ausência da consumidora ao ato conciliatório, fl.163, a falta de sua manifestação no devido prazo legal e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 23/09/2026 14:59:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Observando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl.163, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:27:58
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú