

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR DE MARACANAÚ - CEARÁ**

Reclamação nº: 25.03.0564.001.00036-301

amazon

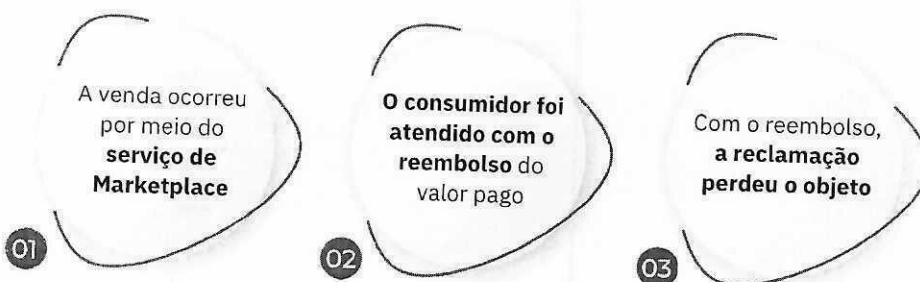
AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. (AMAZON), já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** aos termos da ação iniciada por **JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de reclamação na qual o consumidor relata que adquiriu no site da **Amazon**, uma Fritadeira sem Óleo Arno e uma Smart TV 55" TCL, contudo, afirma que dias após a compra, ele cancelou o pedido, mas as cobranças continuaram sendo realizadas na fatura do cartão de crédito.

Diante dos fatos, requer esclarecimentos, o cancelamento da compra e o reembolso do valor pago.

O que será demonstrado é:



ORIENTAÇÕES DE AUDIÊNCIA

Dados do Processo

Processo nº : 25.03.0564.001.00036-301
Trâmite: __, Procon, MARACANAÚ - CE
Advverso: JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA
Rito e tipo de audiência: Procon - Audiência Procon
Data e horário: 26/05/2025 09:00
Matéria: Administrativo - MARKETPLACE
Envolvidos: Preposto
Cliente: AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.
Já houve audiência anterior:

Acordo Não ☐ Sim ☒

Proposta: Iniciar em R\$ 15,00 podendo chegar a R\$ 30,00

Prazo OBP: O pagamento será realizado em até 10 dias úteis após o protocolo da petição conjunta

Observação OBP: O pagamento será feito por meio de Gift Card na conta Amazon da parte autora vinculada ao e-mail informado

Obrigaçao de fazer:

Prazo OBF:

Observação OBF:

Orientações para a audiência:

1. Documentos

Documentos de representação protocolados?

Contestação protocolada?

Observação dos documentos:

A carta de preposição e a defesa deverão ser protocoladas em audiência

2. Requerimento de provas: NÃO

- Pericial ?
- Oitiva de testemunhas ?
- Depoimento pessoal ?
- Quesitos depoimento pessoal :

- Outras ?
- Detalhar Outras Provas :

3. Orientações específicas

Alçada Autorizada: R\$ 30,00 Descrição do Problema: Aduz o reclamante que realizou a compra de um produto no site da Amazon, porém, o pedido foi cancelado

unilateralmente. REEMBOLSO REALIZADO CPF do Autor: 060.224.583-40 DMO: R\$ 30,00 DMTA: R\$ 00,00 iniciar a negociação com o valor de R\$ 15,00 ajustando o valor até a alçada máxima de R\$ 30,00

1. Forma de Pagamento: Priorizar o pagamento por Gift Card da Amazon, conforme as preferências da parte autora. o Caso o Gift Card não seja aceito, realizar o pagamento via TED. Em última hipótese, a opção de pagamento poderá ser feita por TED diretamente na conta bancária da parte autora.

2. Condições de Pagamento: O cumprimento do acordo será realizado em até 10 dias úteis após o protocolo da petição conjunta. O pagamento será feito por meio da emissão de Gift Card na conta Amazon da parte autora vinculada ao e-mail informado por ela. Se a opção de TED for necessária, este pagamento será efetuado diretamente na conta bancária informada pela parte autora.

Quando o acordo for firmado em pagamento por GIFT CARD, solicitar o e-mail do autor, para que possamos realizar o pagamento em GIFT CARD.

Favor fazer constar em ata a proposta de acordo ofertada, a contraproposta da parte contrária/negativa e o número de telefone e/ou e-mail para futuros contatos.

Resumo das alegações do autor

Trata-se de reclamação feita no PROCON, na qual o consumidor relata que realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon, um aparelho AIRFRAYER e uma televisão. Afirma que transcorridos 3 (três) dias, a Amazon cancelou as compras, pois foi constatado uma divergência entre a titular da conta junto à loja da Amazon e o titular do cartão de crédito utilizado para pagamento dos produtos adquiridos. Diante dos fatos, requer informações à respeito do fato transcorrido, bem como cancelamento de parcelas vincendas e também o ressarcimento da quantia referente a fatura com vencimento de 20/03/2025, de valor R\$ 498,09 (quatrocentos e noventa e oito reais e nove centavos).

Principais teses de defesa

É necessário a disponibilização de alguns dados do consumidor para análise A assessoria jurídica da Amazon necessita das informações do consumidor Após a disponibilização dos dados, a Amazon continuará a investigação do caso para uma solução satisfatória

Observações importantes

Prezados, por gentileza, representar a Amazon na audiência do Procon ---

É de suma importância tratarmos a parte da maneira mais amigável possível, para que ela consiga perceber que a Amazon está disponível para ouvir e resolver qualquer preocupação que possa ter. Estando à disposição para discutir quaisquer questões pendentes ou detalhes adicionais que possam ajudar a resolver esta situação.

Além disso, precisamos esclarecer que o objetivo da Amazon é fidelizar os seus clientes, buscando sempre a resolução da questão e sem deixar a imagem de que apenas está ali para "ganhar".

O cuidado com o cliente é o ponto mais importante, e deve ser sempre priorizado.

Em caso de ausência da parte consumidora em audiência, requerer o arquivamento da reclamação na audiência do PROCON ----

Sobre eventuais urgências em audiência, você pode falar com
pedrobrito@queirozcavalcanti.adv.br (81 – 979101530)

Orientações sobre Acordos

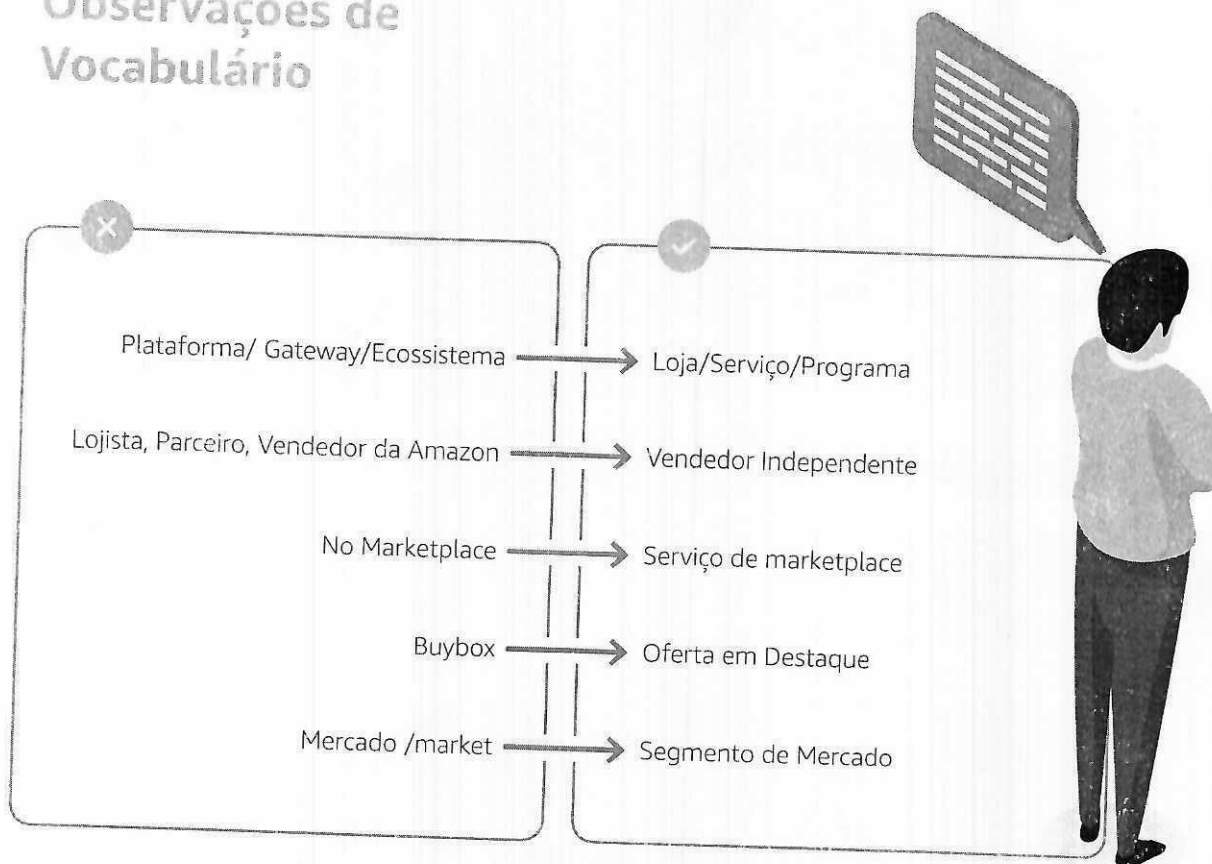
Oferecer primeiramente o acordo com método de pagamento em Gift Card (vale-presente), expor a vantagem do pagamento via Gift Card (tempo de pagamento menor que o depósito em conta e tempo de validade de 5 anos do Vale-Presente para compras na Amazon)

Caso a parte contrária negue o acordo via Gift-Card, **deve constar em ata que a parte contrária negou o pagamento via Vale-Presente e aceitou via depósito em conta/judicial.**

Fazer **constar OBRIGATORIAMENTE em ata a proposta de acordo ofertada.**

Em caso de contraproposta, também **se certificar que irá constar em ata.**

Observações de Vocabulário



QUEIROZ
CAVALCANTI
ADVOCATIA

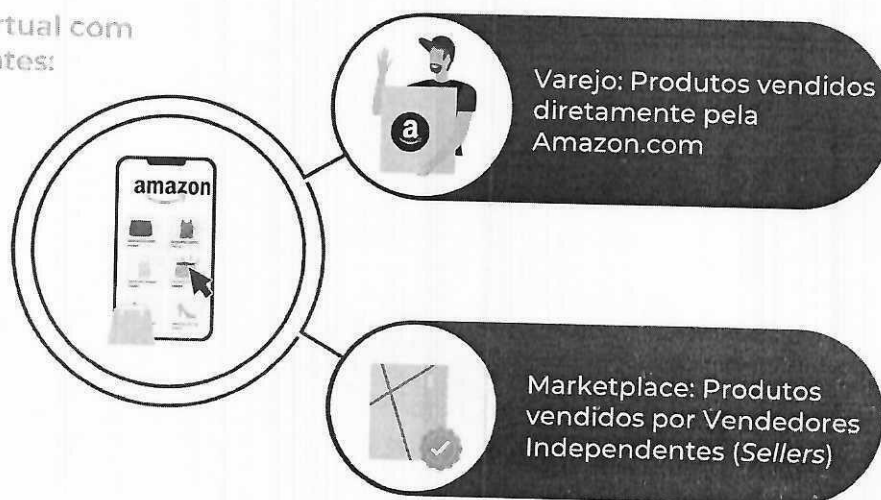


2. Esclarecimentos necessários

2.1 Como funciona a atuação da Amazon e o modelo de Marketplace?

A **Amazon** é empresa brasileira que se dedica ao comércio eletrônico no território nacional por meio do site brasileiro www.amazon.com.br. Entre outras atividades, a atuação da Amazon se dá de duas formas: (i) o **varejo** de diversas categorias de produtos; e (ii) o serviço de **marketplace**, por meio do qual a Amazon apenas oferece o espaço virtual www.amazon.com.br para que terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, listem e comercializem os seus próprios produtos.

Uma loja virtual com duas vertentes:



No contexto do serviço de **marketplace**, a empresa atua como um **centro comercial virtual**, onde **vendedores independentes disponibilizam seus produtos** para os usuários compradores cadastrados no site. Assim, as obrigações e responsabilidades da **Amazon** e vendedores são bem distintas e conhecidas pelos consumidores.

No ato de oferta, o consumidor é informado sobre com quem está efetuando a compra e a entrega do produto, se a Amazon (varejo) ou o Vendedor Independente (**marketplace**). Neste caso concreto, a venda da Fritadeira sem Óleo Arno foi efetuada pelo Vendedor Independente **MOBILAR ELETRO11**.

número do pedido 701-4995488-1949054	Nome do vendedor MOBILAR ELETRO11
Disponibilidade atual em amazon.com.br Exibir disponibilidade	Condição Novo - Novo

Ao realizar uma compra na **Amazon**, o consumidor aceita os *Termos e Condições de uso*¹ do site, os

¹ Termos de Condições de Uso da Amazon:

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=GLSBYFE9MGKKQXXM>

quais apresentam de maneira clara a informação de que se a compra foi realizada de um Vendedor Independente qualquer problema deverá ser solucionado diretamente com tal Vendedor, no caso **MOBILAR ELETRO11**.

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.

A compra relativa a presente reclamação ocorreu por meio do serviço de Marketplace, através do vendedor independente **MOBILAR ELETRO11**, que foi quem realizou a oferta do produto, de modo que a **Amazon** não pode ser acionada diretamente.

2.2 O consumidor não sofreu prejuízos, visto que foi atendido com reembolso do valor da compra no método original de pagamento

Ao tomar ciência do ocorrido, a **Amazon** verificou que o consumidor foi atendido previamente, com o reembolso dos valores cobrados pelos produtos, na forma original de pagamento (estorno no cartão). Como será demonstrado a seguir:

Getnet

São Paulo, 23 de abril de 2025

A (o) AMAZON MARKETPLACE

Referente: Cancelamento de transações

Prezado Cliente,

Conforme sua solicitação, a transação abaixo relacionada foi cancelada.

DADOS DA TRANSAÇÃO

- Data da Venda: 05/03/2025
- Valor da Venda: R\$ 2.459,00
- Data do Cancelamento: 28/03/2025
- Valor do Cancelamento: R\$ 180,00
- ARN do Cancelamento: 74894275087288093158367
- Número do Cartão: 485464XXXXXX1213
- Estabelecimento: 8088981
- Código de Autorização: 665133
- Plano de Venda: 0206-PARCELADO LOJISTA 6X

Informamos que o crédito do valor cancelado acima, será efetivado pelo banco Emissor de acordo com a data de vencimento de sua fatura.

Guarde este comunicado, pois ele irá auxiliá-lo em seus controles.

Para mais informações ou esclarecimentos, entre em contato com a Central de Relacionamento Getnet.

Atenciosamente,
Equipe Getnet



Getnet

São Paulo, 31 de março de 2025

A (o) AMAZON MARKETPLACE

Referente: Cancelamento de transações

Prezado Cliente,

Conforme sua solicitação, a transação abaixo relacionada foi cancelada.

DADOS DA TRANSAÇÃO

- Data da Venda: 05/03/2025
- Valor da Venda: R\$ 2.459,00
- Data do Cancelamento: 08/03/2025
- Valor do Cancelamento: R\$ 2.279,00
- ARN do Cancelamento: 74894275067085328508083
- Número do Cartão: 485464XXXXXX1213
- Estabelecimento: 3088981
- Código de Autorização: 665133
- Plano de Venda: 0206-PARCELADO LOJISTA 6X

Informamos que o crédito do valor cancelado acima, será efetivado pelo banco Emissor de acordo com a data de vencimento de sua fatura.

Guarde este comunicado, pois ele irá auxiliá-lo em seus controles.

Para mais informações ou esclarecimentos, entre em contato com a Central de Relacionamento Getnet.

Atenciosamente,
Equipe Getnet

Getnet

São Paulo, 31 de março de 2025

A (o) AMAZON MARKETPLACE

Referente: Cancelamento de transações

Prezado Cliente,

Conforme sua solicitação, a transação abaixo relacionada foi cancelada.

DADOS DA TRANSAÇÃO

- Data da Venda: 05/03/2025
- Valor da Venda: R\$ 441,12
- Data do Cancelamento: 08/03/2025
- Valor do Cancelamento: R\$ 441,12
- ARN do Cancelamento: 74894275067085328508109
- Número do Cartão: 473896974XXXX0563
- Estabelecimento: 3088981
- Código de Autorização: 214115
- Plano de Venda: 0205-PARCELADO LOJISTA 5X

Informamos que o crédito do valor cancelado acima, será efetivado pelo banco Emissor de acordo com a data de vencimento de sua fatura.

Guarde este comunicado, pois ele irá auxiliá-lo em seus controles.

Para mais informações ou esclarecimentos, entre em contato com a Central de Relacionamento Getnet.

Atenciosamente,
Equipe Getnet

Em relação ao reembolso, a empresa valoriza muito seus clientes e cumpre rigorosamente os direitos de arrendimento, e o processo de reembolso é feito conforme a situação e a forma de pagamento utilizada no ato da compra. No presente caso, a consumidora utilizou um cartão de crédito para a compra, portanto, o reembolso foi realizado de acordo com as políticas da empresa.



Forma de pagamento	Forma de reembolso	Prazo do reembolso (após o processamento)
Cartão de crédito	Cartão de crédito	Uma a duas faturas

Portanto, caso o consumidor ainda não tenha recebido o reembolso, deve aguardar o término do prazo estabelecido pela empresa, conforme explicado acima, para que o crédito seja efetuado. Após esse prazo, o reembolso será, certamente, creditado. No entanto, se isso não ocorrer, cabe à parte consumidora entrar em contato com o banco emissor do cartão de crédito utilizado na compra, uma vez que a Amazon já cumpriu com todas as suas responsabilidades no caso concreto.

Assim, resta evidente que a **Amazon** agiu de acordo com suas responsabilidades, tomando todas as medidas necessárias para garantir uma experiência satisfatória ao consumidor e proteger seus direitos, não havendo motivos para a manutenção desta reclamação.



3. Pedidos

- ☐ a) O não acolhimento do pleito do consumidor e o afastamento de qualquer penalidade por não haver qualquer infração ao CDC;
- ☐ b) O arquivamento do presente processo administrativo;
- ☐ c) 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 administrativa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú - CE, 12 de maio de 2025.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668

Cartilha Correspondentes amazon

QCC Queiroz
Cavalcanti
ADVOCACIA



A Amazon é uma empresa que se orienta por 4 pilares: obsessão pelo cliente, paixão por invenções, compromisso com excelência operacional e visão de longo prazo.

A audiência é o primeiro contato próximo do consumidor com a Amazon naquele litígio. Assim, é de extrema importância que esses 4 pilares sejam transparecidos pelos correspondentes.

E como isso deve ser feito?



Menu Interativo



Comportamento em audiência

3



Orientações sobre Acordos

4



Observações de Vocabulário

4



Modelo de negócios Amazon

5



AMAZON (VAREJO)

5



AMAZON MARKETPLACE

6

Comportamento em audiência

Entrar no link de audiência com 10 minutos de antecedência.

Apresente-se sempre em audiências virtuais com a **câmera ligada, atento aos questionamentos realizados, e em um local calmo, sem interferências de ruídos externos.**

Sempre demonstrar interesse (escuta ativa) para as dores trazidas pelo cliente Amazon.

Linguagem simples e respeitosa (não apresentar postura de embate e o vocabulário utilizado deve ser claro e objetivo).

Se mostrar a **disposição para futuras propostas de acordo** (solicitando que conste em ata o número de telefone ou e-mail do autor/advogado adverso) e **eventual alçada para análise do escritório junto ao cliente.**

Nos casos de Audiência de Instrução e Julgamento, **as perguntas devem ser realizadas de maneira assertiva, mas principalmente de forma cordial.**

Nos casos de Audiência de Instrução e Julgamento, **sempre fazer constar em ata as perguntas realizadas e as respostas da parte contrária.**

Caso não seja possível ingressar em audiência, **sempre tirar print (com data e hora) das tentativas de ingresso ou dos possíveis empecilhos.**

