

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

Reclamação nº: 26.07.0564.001.00009-301



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 **FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de uma Reclamação na qual o consumidor informa que realizou a compra de Smart TV 24" LED HD, no site da Amazon. Aduz que apesar de constar no site como entregue, não recebeu o produto. Assim, entrou em contato com a empresa e apesar das tratativas, não obteve êxito.

Diante das alegações, requereu a devolução dos valores pagos.

O que será demonstrado é:

- **Amazon agiu de boa-fé e com total transparência;**
- **O produto foi entregue;**
- **A Amazon permanece a disposição para auxiliar em quaisquer dúvidas;**
- **Não houve ato ilícito praticado pela Amazon.**

2. Esclarecimentos necessários

2.1 Todas as evidências apontam que o consumidor recebeu o produto

Inicialmente, cabe esclarecer que, apesar das alegações do reclamante sobre o não recebimento do produto, a Amazon apresenta evidências de que a entrega foi realizada no endereço informado.

Os registros, incluindo o comprovante de entrega e o código de rastreio, demonstram que o pedido foi entregue no local indicado na compra e recebido pela própria cliente, dentro do prazo previsto.

Não obstante, em casos de alegação de não recebimento, a **Amazon realiza uma investigação interna para verificar a procedência da reclamação, assegurando a segurança e a integridade do processo de entrega.** Essa investigação é essencial para prevenir fraudes e garantir que reembolsos sejam emitidos apenas em situações legítimas.

No presente caso, **a apuração confirmou a entrega do produto, no endereço cadastrado na conta no dia 13 de junho de 2026.**

▼ Status e detalhes da entrega

1 Pedido feito em 11 junho em 06:54 -03

2 Enviado em 11 junho

3 Em trânsito

4 Entregue no dia 13 junho

O pacote foi entregue nas mãos de um morador

[Ocultar informações do destinatário](#)

Endereço de entrega

Leonardo Lima

Rua Pereira Silva 723

Siqueira

Fortaleza, CE 60732330

BR

[Ocultar endereço](#)

ID do endereço

[LQOWBHNK3QW...](#)

[Para que serve isso?](#)

Atualizações de envio para clientes

quinta-feira 11 junho

sexta-feira 12 junho

domingo 13 junho

Pacote chegou a uma instalação da transportadora.

1:11 AM

Pacote chegou a uma instalação da transportadora.

Fortaleza, BR - 5:26 AM

Pacote chegou a uma instalação da transportadora.

5:52 AM

Pacote sendo processado nas instalações da transportadora.

Fortaleza, BR - 6:15 AM

Pacote saiu para entrega.

Fortaleza, BR - 9:33 AM

Pacote entregue.

Fortaleza, BR - 10:37 AM

Quem está enviando?

Amazon

Número de rastreamento: [TBR374298357](#)

Qual é o tipo de envio?

Entrega Expressa

ID de envio

[479210721949301](#)

Data de entrega estimada original

13 de junho

[Por que há uma data de entrega diferente?](#)

ID do centro de distribuição

[XCV9](#)

Qual é o número de telefone do destinatário para entrar em contato em caso de dúvidas sobre a entrega?

55*****94

[Mostrar número de telefone](#)

Qualificado para devolução?

Sim, até terça-feira, 14 de julho em 00:00

Quando uma substituição gratuita está disponível?

[15 de junho de 2026](#)

O que há no envio?

1 de Smart Tv 24 Led Hd Weyon Android Tv Hdmi Udb Wifi 100/240v

Qual é a preferência de embalagem?

Embalagem da Amazon selecionada para esconder o que está dentro.

Amazon adota rigorosos procedimentos internos para assegurar a segurança e a precisão das entregas. **Todas as entregas são monitoradas e registradas pela transportadora, e qualquer irregularidade é prontamente investigada.**

A Amazon se reserva o direito de analisar caso a caso a concessão de reembolsos e, em especial, impedir a reincidência de abusos que possam comprometer a segurança e a viabilidade do site para todos os consumidores. O histórico da consumidora indica um **padrão de solicitações reiteradas de estorno por suposta não entrega**, o que levou à negativa do reembolso do pedido.

A **Amazon seguiu todos os protocolos estabelecidos**, incluindo a verificação da entrega pela transportadora. Portanto, não há o que se falar em condenação da Amazon, **uma vez que foi comprovada a entrega do produto.**

Diante dessa constatação, a Amazon exerceu seu direito de recusar o reembolso, uma vez que não houve irregularidades na entrega do produto, que foi entregue da forma adequada.

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, razões pelas quais a presente reclamação não deverá prosseguir em face da Amazon.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito da parte consumidora 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/CE, 14 de julho de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668