

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



Reclamação nº: 25.03.0564.001.00036-301

amazon

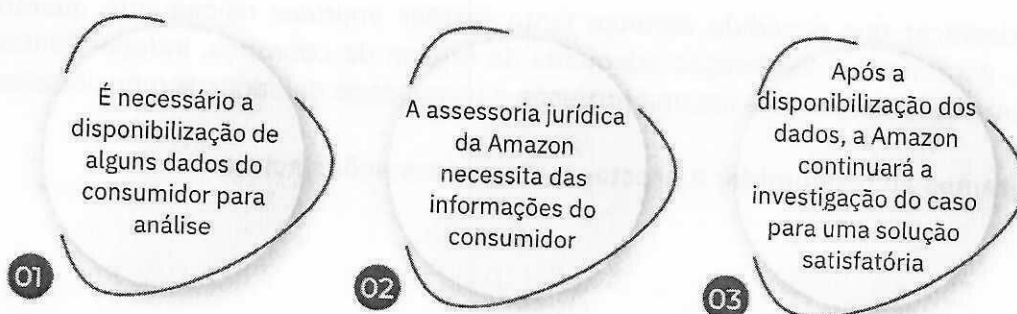
AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. (AMAZON), já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **RESPOSTA DO FORNECEDOR** aos termos da ação administrativa movida por **JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA** pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

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).

O que será demonstrado é:





2. Esclarecimentos necessários

2.1 Necessário a disponibilização de dados para investigação do caso. Impossibilidade de realizar as pesquisas sem os dados solicitados.

Visando à resolução da presente controvérsia, a **Amazon solicita ao consumidor o fornecimento de alguns dados necessários para a realização de pesquisas internas no sistema.** Isso se deve ao fato de que as informações e documentos apresentados inicialmente foram insuficientes para a devida investigação do caso.

Ressalta-se que, **no sistema da Amazon, somente é possível realizar consultas mediante a disponibilização dos dados listados abaixo.**

Assim, solicitamos, gentilmente, que o consumidor forneça os seguintes dados vinculados a assinatura da Amazon Prime, para que possamos realizar a coleta das informações e posterior resolução da reclamação:

- a) Os primeiros 06 (seis) e os últimos 04 (quatro) dígitos do cartão em que a cobrança foi realizada.
- b) Grafia do nome do titular no cartão;
- c) Mês e ano de validade do cartão;
- d) Data das cobranças;
- e) E-mail do cliente vinculado à conta da Amazon;
- f) Número de telefone do cliente vinculado à Amazon;

A solicitação não compromete a segurança dos dados do consumidor, pois não exige o número completo do cartão, o código de segurança (CVV) ou outros dados sensíveis. Os dados solicitados são limitados e essenciais para localizar a origem da cobrança, sem expor o titular a riscos.

Dessa forma, trata-se de uma solicitação proporcional, com o único objetivo de garantir a correta identificação das cobranças, respeitando a privacidade e segurança da requerente.

Importante destacar que o pedido abrange tanto cartões emitidos fisicamente quanto gerados digitalmente, garantindo a verificação adequada da origem da cobrança, independentemente do formato de emissão, mantendo a mesma proteção e privacidade de dados já mencionadas.

Assim, **solicitamos ao consumidor a prestação das informações acima.**

3. Pedidos



- ☒ a) A disponibilização dos dados solicitados acima e a dilação do prazo para apresentação de nova resposta;
- ☒ b) Em caso de não fornecimento de dados, requer-se o arquivamento do presente processo administrativo;
- ☒ c) Por fim, que seja determinado que toda e qualquer intimação seja levada a efeito em nome do advogado **Diogo Dantas de Moraes Furtado OAB/PE 33.668**, sob pena de

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú/CE, 27 de março de 2025.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668