

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 **DEFESA ADMINISTRATIVA** 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 caso está sendo analisando pelo setor responsável;
- 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

Pedido feito em 11 junho em 06:54 -03

Enviado em 11 junho

Em trânsito

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 consumidor 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.

2.2 A Amazon agiu com transparência e boa-fé ao lidar com a reclamação do consumidor e escalou o caso para o setor responsável a fim de obter esclarecimentos

Inicialmente, salienta-se que, no momento em que a Amazon tomou ciência da reclamação do consumidor, tomou providências necessárias de forma imediatas a fim de resolver o caso, reforçando seu compromisso com a satisfação do consumidor.

A Amazon sempre agiu com boa-fé, buscando oferecer o melhor atendimento e resolver qualquer eventual problema de maneira eficiente e transparente.

Em sua reclamação, o consumidor relata que os **pedidos não foram entregues**. Ao entrar em contato para estorno, não obteve êxito. Seguiu narrando que entrou em contato com os canais de atendimento da Amazon e, onde não teve sua situação resolvida.

Diante do alegado pelo reclamante, **a Amazon agiu de prontidão e escalou o caso para o setor responsável, a fim de obter esclarecimentos e obter a solução do problema. Pede-se que o cliente fique atento ao seu e-mail para eventuais informações e contato.**

Dessa forma, a Amazon reafirma sua disposição em auxiliar o consumidor dentro dos limites operacionais e políticas estabelecidas, reiterando o seu compromisso com a transparência e a satisfação dos seus clientes, destacando que as medidas adotadas visam assegurar a melhor solução para o caso.

Assim, requer o arquivamento da presente reclamação, mantendo-se à disposição para esclarecimentos e para atender a eventuais determinações do PROCON.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito do consumidor 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, 05 de agosto de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668