

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100009301**RECLAMANTE:** FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA **CPF:** 049.532.713-19**RECLAMADA:** AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. **CNPJ:** 15.436.940/0001-03

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA em face da reclamada AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA., através da qual expõe que adquiriu, por meio da plataforma Amazon, em 11/06/2026, uma Smart TV 24" LED HD Weyon Android, pelo valor de R\$ 664,05 (seiscentos e sessenta e quatro reais e cinco centavos), cuja entrega estava prevista para 13/06/2026. Relata que, na data prevista, recebeu notificação informando que o produto havia sido entregue, porém afirma não ter recebido a mercadoria. Aduz que entrou em contato com a reclamada, sendo informado de que seria realizada uma verificação no prazo de 05 (cinco) dias úteis e, posteriormente, que deveria aguardar mais 10 (dez) dias para solicitar a restituição. Informa que, ao buscar esclarecimentos durante esse período, foi comunicado de que o pedido de restituição havia sido indeferido, sob a justificativa de que a transportadora teria confirmado a entrega do produto. Diante dos fatos narrados, requer a restituição do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 664,05.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 156 dos autos, o representante da empresa AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. reiterou os termos da defesa apresentada, às fls. 36 a 38, informando que realizou investigação interna acerca da alegação de não recebimento, tendo constatado, por meio do comprovante de entrega e do código de rastreio, que o produto foi entregue no endereço informado pelo consumidor em 13/06/2026, dentro do prazo previsto. Sustentou, ainda, que a negativa de reembolso decorreu da confirmação da entrega pela transportadora e dos protocolos internos de segurança adotados pela empresa. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou os termos da reclamação inicial, afirmando que não recebeu o produto e discordando das alegações apresentadas pela reclamada.

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a reclamada sustenta ter realizado a entrega do produto no endereço indicado pelo consumidor, amparando-se em registro eletrônico de seu sistema e código de rastreio. Contudo, os elementos apresentados não se mostram suficientes para comprovar, de forma objetiva, o efetivo recebimento da mercadoria pelo consumidor ou por terceiro autorizado, sobretudo diante da expressa negativa de recebimento formulada pelo reclamante. O registro interno de entrega, desacompanhado de documento apto a identificar quem recebeu o produto ou de outro elemento concreto de confirmação, não permite concluir, por si só, pelo regular adimplemento da obrigação de entrega, ônus que era da empresa, nos termos do art. 6º, VIII. Assim, embora a reclamada tenha apresentado

manifestação acerca dos procedimentos internos adotados e da informação fornecida pela transportadora, não trouxe elementos suficientes para afastar a alegação central do consumidor de que a mercadoria não lhe foi entregue, permanecendo igualmente sem atendimento o pedido de restituição do valor pago. Diante disso, a reclamação deve ser classificada como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, com inclusão do fornecedor no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor e adoção das providências administrativas pertinentes. Façam-se conclusos os autos e encaminhe-se à Diretora Executiva para análise quanto à possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 07/10/2026 08:48:08-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando os elementos apresentados nos autos, verifica-se que a reclamada não apresentou documento ou outro elemento objetivo capaz de comprovar o efetivo recebimento do produto pelo consumidor, limitando-se a apresentar registro eletrônico de entrega, o qual, diante da negativa expressa do reclamante, não se mostra suficiente para afastar a alegação de não recebimento. Embora a responsabilidade do fornecedor pela adequada entrega do produto seja objetiva, os elementos apresentados não foram suficientes para demonstrar o efetivo adimplemento da obrigação, permanecendo sem atendimento o pedido de restituição do valor pago pelo consumidor. Assim, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo-se o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor. Encaminhem-se os autos à Diretora Executiva para avaliação quanto à possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:10:17
-03'00"

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú