

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

Reclamação nº: 26.07.0564.001.00039-301



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 **FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de uma reclamação no Procon na qual a consumidora informa que, em 05/10/2025, realizou a aquisição de três produtos, referentes ao pedido nº 701-4585665-6245041, no valor total de R\$ 5.412,32.

Segundo relata, teria recebido regularmente apenas o produto JBL PartyBox 710, enquanto os itens Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio constariam como entregues, embora sustente não os ter recebido.

Afirma que realizou contatos em busca de solução e, diante da ausência de restituição dos valores correspondentes aos itens questionados, requereu perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o respectivo reembolso.

O que será demonstrado é:

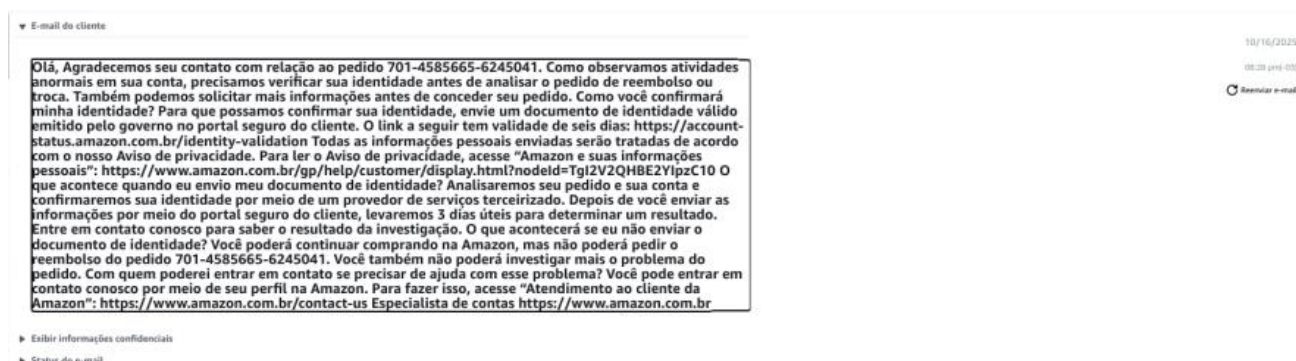
- **Amazon agiu de boa-fé e com total transparência;**
- **O caso foi encaminhado ao setor responsável para análise detalhada;**
- **Após análise, verificou-se que a consumidora não realizou o procedimento de verificação de identidade para segurança da conta e prevenção a fraudes;**
- **Não houve ato ilícito praticado pela Amazon.**

2. Esclarecimentos necessários

2.1. A Amazon agiu com transparência e boa-fé ao lidar com a reclamação da consumidora

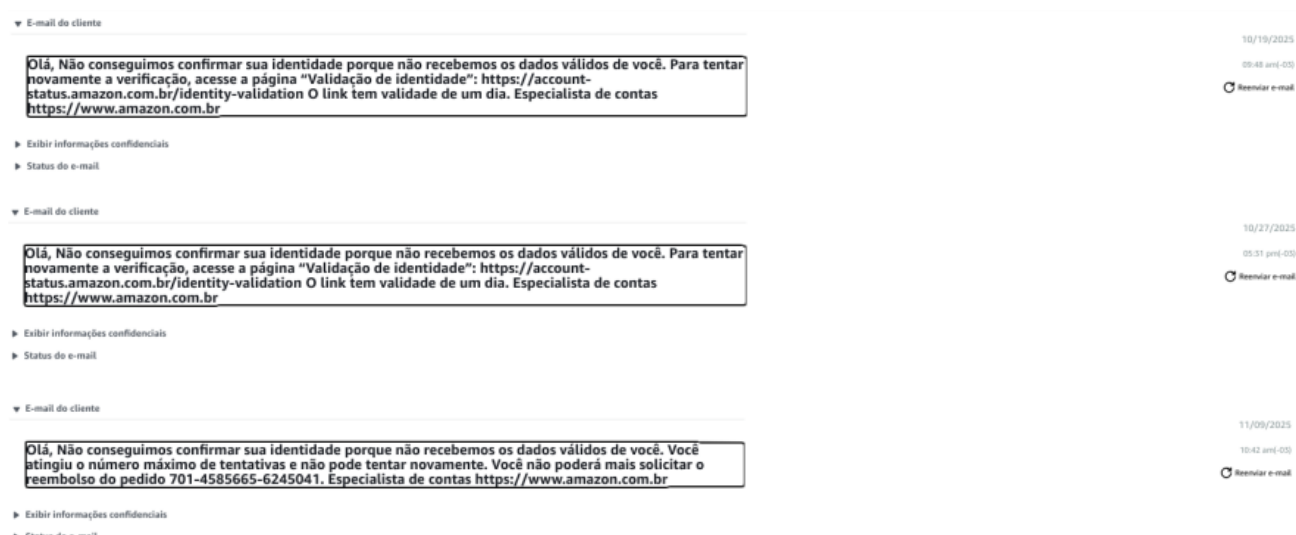
Inicialmente, cumpre esclarecer que a Amazon, ao tomar conhecimento da situação relatada pela consumidora, adotou as providências necessárias para o adequado tratamento da demanda e para viabilizar a solução da questão.

No decorrer da análise, verificou-se que, para o processamento do reembolso, seria necessária a conclusão do procedimento de **verificação de identidade, denominado “IDV”**, mecanismo de segurança utilizado para validar a titularidade da conta e assegurar que eventual restituição seja efetivamente direcionada à pessoa correta.



Trata-se, portanto, de procedimento destinado à proteção do próprio cliente e à prevenção de fraudes, especialmente diante da necessidade de garantir a segurança das operações realizadas na conta.

No presente caso, contudo, **a consumidora excedeu o número máximo de tentativas disponibilizadas para a conclusão da verificação de identidade**, circunstância que impossibilitou, naquele momento, o regular processamento do reembolso.



Importante esclarecer que tal circunstância **não representa recusa da Amazon em solucionar a reclamação ou em processar o reembolso**. O impedimento decorreu exclusivamente da impossibilidade de conclusão do procedimento de segurança necessário para prosseguimento da solicitação.

Ainda assim, buscando solucionar a situação apresentada pela consumidora, **foi solicitada internamente uma exceção para possibilitar uma tentativa adicional de verificação de identidade**, permitindo que o procedimento possa ser concluído e, conseqüentemente, seja dado prosseguimento à análise do reembolso.

Dessa forma, resta evidente que a Amazon vem atuando de maneira diligente e colaborativa, inclusive adotando providência excepcional destinada a superar o impedimento identificado e permitir a continuidade do atendimento.

A Amazon permanece acompanhando o caso e, tão logo seja disponibilizada a nova tentativa de verificação, a consumidora poderá prosseguir com o procedimento necessário para o regular tratamento de sua solicitação.

Portanto, não se verifica qualquer conduta omissiva ou recusa injustificada por parte da Amazon. Ao contrário, foram adotadas medidas concretas para solucionar a demanda, estando o prosseguimento do reembolso condicionado à conclusão do procedimento de segurança necessário à validação da titularidade da conta.

2.2. Da imprescindibilidade da Verificação de Identidade (IDV) para a adoção de providências no caso

Assim que a Amazon tomou ciência da situação reclamada, foram imediatamente adotadas as providências necessárias para a resolução do caso, reforçando seu compromisso com a satisfação da consumidora.

Ademais, foi verificado a consumidora **não realizou o processo de verificação de identidade**, conforme já solicitado. Nas tentativas realizadas foram enviados documentos considerados inválidos.

O procedimento de **Verificação de Identidade (IDV)** é uma medida de segurança **obrigatória**, aplicada em casos nos quais há necessidade de confirmar a titularidade da conta e evitar fraudes. Esse processo é realizado de forma **automatizada e imparcial** por meio do **validador global Persona**, empresa especializada em autenticação de documentos oficiais.

Esse procedimento tem como objetivo confirmar que a pessoa solicitante é, de fato, a titular da conta, prevenindo fraudes, acessos indevidos e abusos nas políticas da Amazon, especialmente no que se refere à devolução e ao reembolso de produtos.

O processo de Verificação de Identidade (IDV) surgiu como uma resposta direta ao aumento de fraudes sofisticadas no comércio eletrônico, especialmente relacionadas a pedidos de devolução e reembolso. Práticas como a devolução de produtos diferentes dos adquiridos, ou o envio de embalagens vazias, geram não apenas **prejuízos financeiros expressivos**, mas também **danos à reputação das empresas** e à confiança dos consumidores legítimos

De acordo com dados do setor, **fraudes em devoluções representam uma perda de US\$ 14 a cada US\$ 100 em mercadorias devolvidas**, ou seja, 14% do valor total. Somente no primeiro semestre de 2024, o **ticket médio das fraudes em varejistas online brasileiras foi 60% superior ao ticket médio das vendas legítimas**, conforme relatório da **Visa do Brasil**, por meio da área **Visa Acceptance Solutions**¹, que destacou os impactos financeiros dessas práticas sobre o comércio eletrônico.

Esse tipo de fraude geralmente envolve o **uso indevido de dados de identificação**, por meio de documentos falsos, combinações de dados reais com inventados, ou até mesmo uso não autorizado de senhas, dados bancários e identidades de terceiros.

Diante desse cenário, o procedimento de **Verificação de Identidade da Amazon** se destaca como uma medida preventiva, legítima e amplamente adotada por empresas que zelam pela **segurança e integridade das transações eletrônicas**.

Com esse procedimento, a Amazon mantém seu site e aplicativo seguros e confiáveis para todos, pois o IDV:

Protege a conta e os dados dos consumidores



Assegura o cumprimento das políticas da Amazon



Previne fraudes e acessos não autorizados



Evita abusos em pedidos de reembolso e devolução

A verificação é realizada por meio da plataforma internacional **Persona – Validador Global**, que valida documentos emitidos por órgãos oficiais, confrontando-os com **bases públicas e padrões internacionais de segurança**.

O que o Persona faz:



¹<https://www.cnpl.org.br/ticket-medio-das-fraudes-no-e-commerce-foi-60-maior-que-o-das-vendas-legitimas/>

É importante destacar que a **Amazon não tem qualquer ingerência na análise ou decisão sobre a verificação**, que é feita exclusivamente pela ferramenta Persona. Trata-se de um processo técnico, terceirizado e imparcial, o que **garante a confidencialidade, segurança e conformidade com as leis de privacidade**.

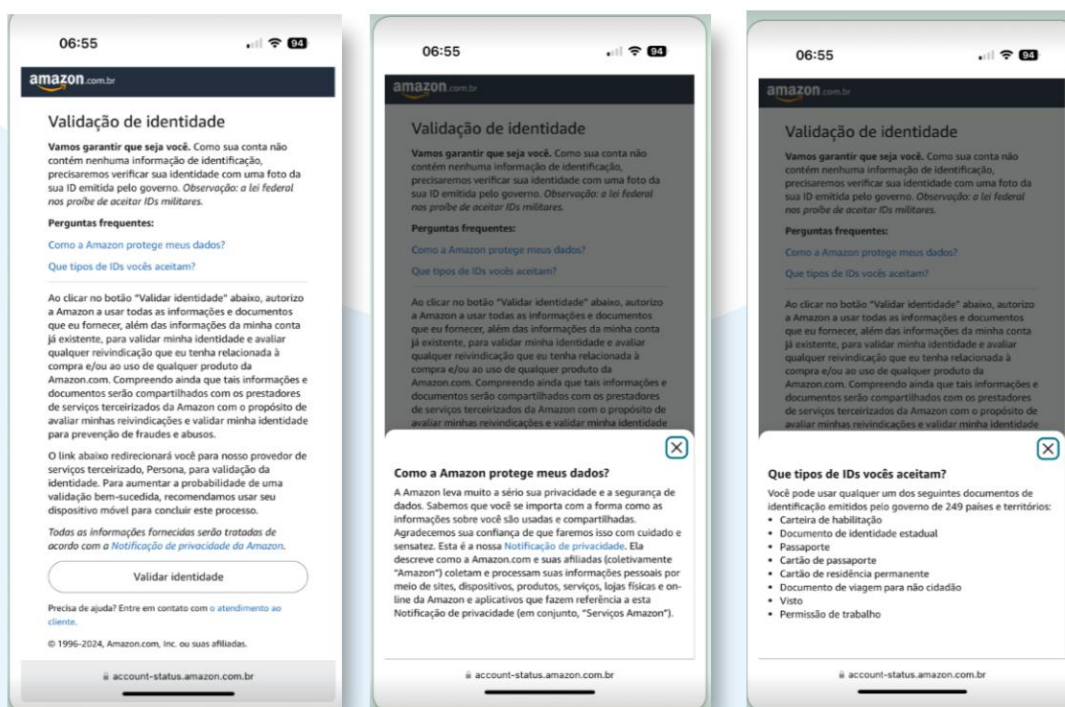
O consumidor recebe **instruções detalhadas por e-mail** sobre como proceder, sendo informado também sobre o **status da verificação**: se aprovada, reprovada ou interrompida por falhas na tentativa de envio. A validação é feita pela empresa especializada e **não pela própria Amazon**, o que reduz erros e reforça a segurança do procedimento.

O sistema registrou que as tentativas de verificação foram **reprovadas por falhas de qualidade na imagem ou iluminação**, impossibilitando a validação. A equipe de atendimento reiterou as instruções e informou sobre a necessidade de novo envio de documentação válida.

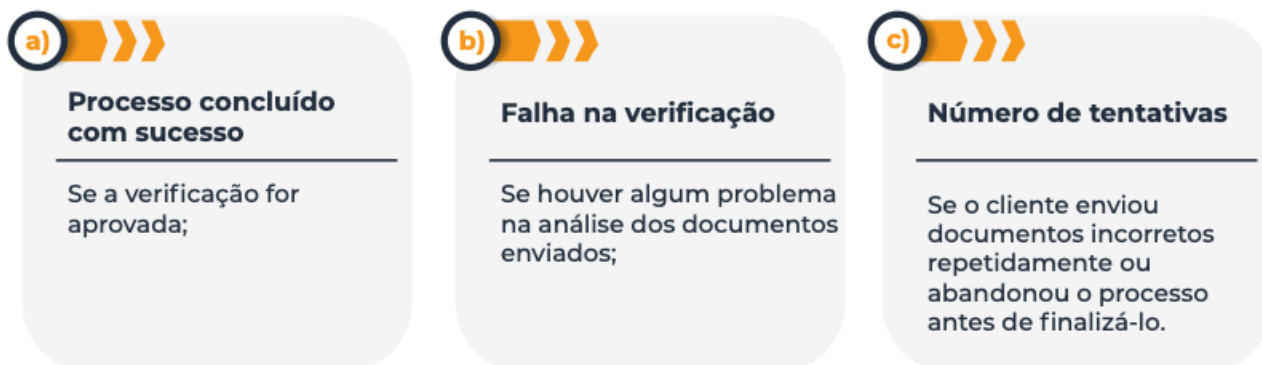
A **ausência de conclusão da verificação** impede o prosseguimento do reembolso, pois a Amazon somente pode processar devoluções após confirmar que a solicitação parte efetivamente do titular da conta — medida essencial à proteção de dados pessoais e à prevenção de fraudes financeiras.

Portanto, para que a devolução e o reembolso possam ser processados, é necessário que o consumidor **acesse o sistema e conclua o processo de verificação**, conforme a política vigente. Essa é uma **medida de proteção, tanto para o consumidor quanto para a integridade do processo**.

Passo a passo para concluir a verificação:



Assim, após o envio dos documentos, a ferramenta Persona – Validador Global analisará as informações em um prazo de 1 a 3 dias úteis. **Concluída a análise, o cliente receberá um e-mail com um dos seguintes retornos:**



Ademais, caso o procedimento seja interrompido ou haja falhas no envio dos documentos, será necessária uma nova tentativa, conforme as regras estabelecidas pela ferramenta de verificação. É importante destacar que a Amazon **não armazena os documentos enviados**, todos os dados são gerenciados exclusivamente pela plataforma de verificação, em conformidade com **padrões internacionais de privacidade**.

Dessa forma, **eventuais dificuldades enfrentadas pelo consumidor no processo de verificação não decorrem de falha atribuível à Amazon**, mas sim do não cumprimento das etapas exigidas para assegurar a regularidade da operação.

A Amazon mantém o compromisso de oferecer a melhor experiência possível, sempre em respeito às normas de segurança e às políticas da plataforma. Para isso, conta com a compreensão de seus clientes na manutenção de um ambiente digital seguro e confiável para todos.

Assim, restou devidamente demonstrado que a Amazon **manteve contato direto e transparente com a consumidora**, oferecendo canal seguro e orientações completas para a validação da identidade, condição indispensável à continuidade da análise do reembolso e à prevenção de eventuais irregularidades.

No presente caso, conforme os registros internos e histórico de atendimento, a consumidora **não conseguiu concluir o processo de verificação de identidade, informando possuir apenas documento digital, sem acesso à versão física exigida para validação pelo sistema Persona**.

Diante dessa limitação, o atendimento **escalou o caso para verificação para análise de eventual reembolso**, com o objetivo de garantir segurança na operação e a solução adequada do problema.

Diante do exposto, considerando que a Amazon já adotou todas as providências necessárias, não há, neste momento, fundamentos que justifiquem o prosseguimento da presente reclamação.

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

Ressalta-se, por fim, que o caso segue **em análise pelo setor responsável**, o qual está conduzindo as verificações internas complementares junto à transportadora e às equipes técnicas de atendimento. **Assim que houver retorno conclusivo, a atualização será devidamente registrada e encaminhada**, garantindo a rastreabilidade e a transparência do acompanhamento.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito da 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 defesa administrativa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú/CE, 13 de agosto de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668