

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

Reclamação nº: 25.12.0564.001.00013-301

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 reclamação iniciada por **ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de reclamação apresentada pela consumidora, a qual relata que realizou a compra de uma televisão em 07/11/2025, pelo valor de R\$ 2.239,52, mediante pagamento em 12 parcelas. Alega que posteriormente foi contatado via WhatsApp por pessoa que se identificou como representante da Amazon e que, após instruções recebidas, efetuou pagamento de um boleto no valor de R\$ 2.229,52, passando depois a suspeitar de golpe. Afirma que buscou suporte junto à Amazon, PicPay e Banco Itaú sem obter solução adequada.

O que será demonstrado é:



2. Esclarecimentos necessários

2.1. Na compra realizada por meio do serviço de Marketplace, a responsabilidade é exclusiva do vendedor independente

A Amazon Brasil é empresa brasileira que se dedica ao comércio eletrônico no território nacional por meio do site brasileiro www.amazon.com.br.

Como evitar fraudes de pagamento

Saiba como identificar golpes na internet para se proteger e evitar tentativas de fraudes de pagamento e phishing.

Em caso de dúvida, peça mais informações ao destinatário pretendido sobre o objetivo e a segurança da transação. Não efetue pagamentos até estar seguro com a transação.

Para evitar fraudes de pagamento:

- Não faça negócios com um vendedor que encaminhe você para fora do site da Amazon. Uma transação de um vendedor legítimo da Amazon nunca ocorrerá fora do site da Amazon.
- Não envie dinheiro (em espécie, por transferência bancária, Western Union, PayPal, MoneyGram, WhatsApp ou outros meios para um vendedor que alega que a Amazon garantirá a transação, emitirá um reembolso em caso de insatisfação com a compra ou manterá o valor em caução.
- Não faça um pagamento para reivindicar ganhos de loteria ou prêmios, ou com a promessa de receber uma grande quantia em dinheiro.
- Não efetue pagamentos com a promessa de receber um cartão de crédito ou um empréstimo.
- Não responda a uma oferta feita pela internet ou por telefone se não tiver certeza de que será uma transação honesta.
- Não faça um pagamento para alguém que você não conhece ou cuja identidade você não possa verificar.
- Não responda a e-mails, chamadas, mensagens de texto ou do Whatsup que solicitam que você forneça informações da conta, como a sua combinação de endereço de e-mail e senha. A Amazon nunca solicitará informações pessoais. Para saber mais, consulte Como identificar se um e-mail, ligação, mensagem de texto ou de WhatsApp ou página de internet é da Amazon.

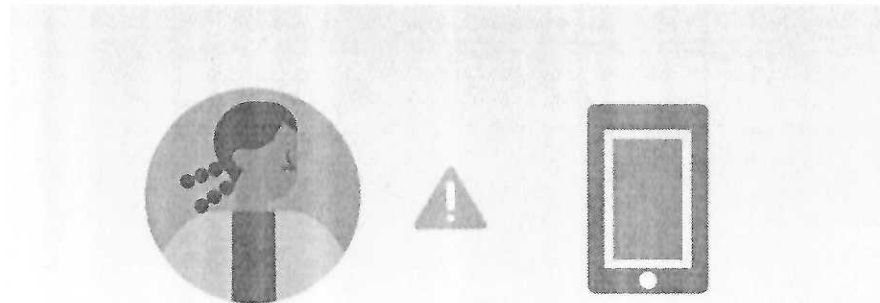
A Amazon possui uma política clara e acessível ao consumidor, que **orienta expressamente que pagamentos devem ser realizados exclusivamente por dentro do próprio site**, a fim de garantir a segurança da transação.

Inclusive, a **Amazon reforça publicamente suas políticas de segurança e proteção de dados, conforme postagens em suas redes oficiais**, alertando os consumidores quanto a práticas de segurança, formas corretas de compra e identificação de comunicações legítimas, **o que demonstra a boa-fé da empresa e seu empenho em mitigar fraudes e proteger seus clientes** (vide publicação em Instagram² – abaixo):

² Disponível em: <https://www.instagram.com/p/DI5Ft6SNRrR/?igsh=MWxpemkzZXYyaWJ1eA==>

Identificando uma fraude

Aprenda a identificar, prevenir e denunciar fraudes.



Nunca solicitamos pagamentos nem oferecemos reembolsos para algo que você não esteja esperando

Como faço para identificar um golpe de falsificação de identidade?

Fraudes de falsificação de identidade podem ser difíceis de identificar. Aqui estão alguns sinais de alerta que indicam um golpe de falsificação de identidade:

1. **Falsa urgência.** Os golpistas geralmente tentam criar um senso de urgência para persuadi-lo a fazer o que eles estão pedindo.
2. **Solicitando informações pessoais.** Os golpistas podem tentar persuadi-lo a fornecer informações pessoais por telefone, como endereços, informações de pagamento, credenciais de login da conta ou informações financeiras.
3. **Compras fora da Amazon.** Os golpistas podem tentar solicitar que você envie dinheiro para fora do site ou aplicativo móvel da Amazon por meio de um site de terceiros ou transferência bancária.
4. **Pagamento por meio de vales-presente.** Os golpistas podem solicitar que você compre e pague exclusivamente com vales-presente. Eles podem solicitar o número do vale-presente, o código de resgate ou o PIN.

A Amazon também orienta sobre **como evitar fraudes de pagamento**:

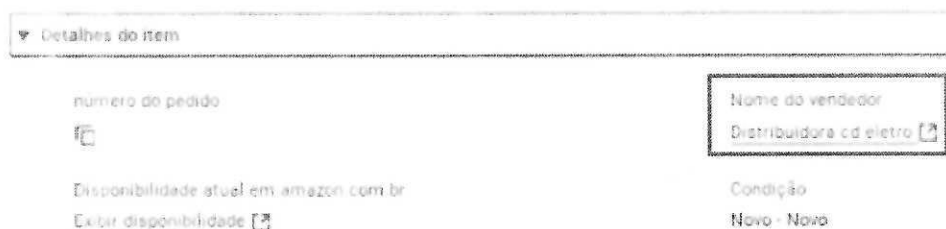
Entre outras atividades, a atuação da Amazon pode ocorrer de duas formas: (i) **varejo** de diversas categorias de produtos; e (ii) **serviço de Marketplace**, por meio do qual a Amazon apenas oferece o espaço virtual dentro do domínio www.amazon.com.br para que terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, listem e comercializem os seus próprios produtos.

Ao atuar como um espaço virtual, a Amazon não é a vendedora direta dos produtos ou serviços, mas sim uma facilitadora do contato entre as partes, atuando como um centro comercial virtual.

É importante destacar que, embora o marketplace forneça o ambiente virtual para a realização das transações, **a responsabilidade sobre a venda e entrega dos produtos é do vendedor independente** que utiliza o serviço.

Dessa forma, o **marketplace não é parte direta na relação de consumo**, uma vez que não há participação efetiva da Amazon no processo de oferta, negociação, compra, venda ou entrega do produto.

No caso presente, a consumidora realizou a compra por meio do serviço de Marketplace, junto à **“Distribuidora cd eletro”, vendedor independente**:



Visando garantir maior transparência e segurança para a consumidora, **permitindo que ela tenha pleno conhecimento das condições de compra e dos responsáveis pela oferta**, salienta-se que há, em todas as fases do processo de compra do produto, **informação clara a consumidora acerca do vendedor responsável pela oferta e comercialização do produto**, *in casu*, a **“Distribuidora cd eletro”**.

Nesse sentido, a Amazon disponibiliza, por meio de link no próprio anúncio, todas as informações do vendedor independente, promovendo uma relação de consumo mais transparente e justa no comércio eletrônico.

Assim, percebe-se que a Amazon **não é responsável pelo anúncio e venda do produto descrito na petição inicial**. A bem da verdade, em nenhum momento a Amazon participou da relação jurídica entre o consumidor e o vendedor – senão pela disponibilização do espaço virtual utilizado pelo Vendedor.

Logo, as **obrigações e responsabilidades da Amazon e dos vendedores independentes são bem distintas e expressamente conhecidas pelos consumidores**. Antes de realizar uma compra no site da Amazon, o consumidor tem conhecimento das condições gerais, reflete e aceita os *Termos e Condições de uso* do site que destacam, de maneira clara a informação de que as compras

realizadas de um Vendedor Independente são de responsabilidade deste, incluindo as condições da venda, a entrega e o reembolso:

COMPRA DE UM VENDEDOR INDEPENDENTE

Nas transações entre você e um vendedor independente pelo site Amazon.com.br, o vendedor estabelecerá as condições de compra (preço, pagamento, entrega, garantia, devolução, troca e reembolso), não possuindo, a Amazon, responsabilidade por eventuais danos causados. Se houver qualquer tipo de problema com algum de seus pedidos, você deverá solucioná-lo diretamente com o vendedor por meio do sistema disponibilizado pela Amazon.com.br. Em último caso, não tendo sido resolvido o problema pelo vendedor independente, você poderá utilizar a "Garantia de A a Z", se os requisitos estiverem preenchidos.

Portanto, o consumidor deveria dirigir seu pleito diretamente ao vendedor independente que realizou a oferta e foi o responsável pela não entrega de sua compra, qual seja: **"Distribuidora cd eletro"**.

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.

3.1. A Amazon possui política específica de orientação ao consumidor sobre pagamentos por fora do site

Inicialmente, esclareça-se que todo cliente, ao se cadastrar no site da Amazon, adere à política de orientação e concorda com as Condições de Uso no site.

As políticas e condições de uso têm, sobretudo, a **intenção de proteção do consumidor** de eventuais fraudes que podem ocorrer no âmbito das compras online.

Assim, **a Amazon orienta expressamente que os clientes jamais devem realizar pagamentos por fora do site** para qualquer vendedor. Afinal, **a única forma de a Amazon proteger o consumidor é nos pagamentos realizados por dentro do ambiente virtual sob seu domínio.**¹

¹ Como evitar fraude de pagamento. Disponível em:
<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=G3KGTPA8B42CKBJ4>



Assim, **não há que se falar em qualquer falha no serviço prestado ou de insuficiência de informações**, principalmente pelo fato de que a Amazon realizou todas as medidas cabíveis para alertar seus usuários sobre tais práticas ilícitas por terceiros de má-fé.

Lamentavelmente, **o consumidor optou por agir de forma negligente**, atendendo, **por sua culpa exclusiva**, às instruções e comandos de fraudadores para realização de transações digitais, que resultaram na consumação da fraude e prejuízo sofridos.

Fica demonstrado, portanto, a impossibilidade de se atribuir à Amazon qualquer responsabilidade pelos fatos narrados.

3.3. Inexistência de nexo causal entre a conduta da Amazon e os atos exclusivos do consumidor e de terceiros. Houve fortuito externo

No presente caso, é possível constatar que a Amazon não praticou qualquer ato ilícito e **não há nexos causal entre suas ações e o prejuízo alegado pelo consumidor**.

O próprio **consumidor admite ter desconfiado de fraude, mas ainda assim efetuou o pagamento**, o que caracteriza negligência e falta de cautela mínima. Logo, a responsabilidade recai terceiros e **não sobre a Amazon, que não participou da transação.**

Os documentos e informações apresentados são suficientes para demonstrar que **a fraude supostamente sofrida pelo consumidor se deu por sua culpa exclusiva de terceiros e por ausência de cautela do consumidor**, sem qualquer participação da Amazon. Isso porque:

- I. **O consumidor confirma que o contato com os supostos fraudadores ocorreu por meio de ligação telefônica, originada de número desconhecido**, sem apresentar qualquer comprovação acerca da procedência da chamada. Apesar disso, realizou o pagamento, sendo certo que toda a operação ocorreu fora do site da Amazon.
- II. Ao não utilizar os canais oficiais de contato da Amazon, o consumidor se comunicou com um terceiro estranho, que solicitou pagamento de valor adicional do consumidor.
- III. O consumidor alega que ao desconfiar de um possível golpe – e, **somente após realizar o pagamento por fora do site –**, entrou em contato com o serviço de atendimento da Amazon;
- IV. **O consumidor efetuou a compra no site da Amazon, porém o pedido foi cancelado e o valor devidamente reembolsado.** Posteriormente, foi contatada por um terceiro desconhecido e seguiu instruções fornecidas por essa pessoa, em procedimento totalmente alheio ao controle e aos canais oficiais da Amazon;

Verifica-se que **o consumidor não agiu de forma diligente e cautelosa, pois mesmo suspeitando de um golpe, não contatou os canais oficiais de atendimento da ré**, para confirmar a identidade do vendedor independente antes realizar o pagamento a terceiro sem vínculo algum com a **Amazon.**

As provas bem demonstram que não houve, em nenhum momento, participação da Amazon no evento danoso.

Trata-se de prática indevida onde pessoas mal-intencionadas realizam uma compra legítima no site, geram o boleto de pagamento e, posteriormente, e encaminham este mesmo boleto para outras pessoas por fora do site da Amazon, fazendo com que acreditem se tratar de sua própria compra.

Diante do exposto, 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.

3.4. A Amazon não se responsabiliza por pagamentos efetuados fora do domínio do site. O consumidor não poderá ser atendido com o reembolso

Conforme mencionado anteriormente, a Amazon – atuando como serviço de Marketplace –, opera apenas oferecendo a ferramenta tecnológica para facilitar a aproximação entre compradores e vendedores, os quais são absolutamente independentes.

Assim, é **impossível à Amazon, como mera ofertante do serviço de Marketplace, realizar o cumprimento de ofertas estabelecidas por terceiros**, uma vez que o controle e estoque dos produtos anunciados nesse serviço é exclusivamente dos vendedores independentes.

Conforme narrado anteriormente, a Amazon não teve qualquer participação na transação que ensejou o litígio, sendo estranha ao pagamento realizado fora do site.

Ademais, o pedido nº 702-2577668-4523413 foi devidamente registrado no sistema da Amazon, conforme demonstrado nos prints internos do caso, e consta como **cancelado**, sem qualquer cobrança capturada pelo método de pagamento do consumidor.



Isso pode ser verificado na área de **Detalhes do Pedido**, em que não há transação processada pela Amazon referente à compra, e no histórico de pagamentos, que não registra débito oriundo da captura do pedido.

A análise interna mostra que não há qualquer lançamento financeiro efetuado pela Amazon relativo ao pedido. Assim, a compra não gerou obrigação de pagamento nem cobrança integral ou parcelada por parte da empresa.

Além disso, consta no histórico de comunicação que o consumidor foi devidamente atendido, recebendo explicações sobre o status do pedido, inexistência de cobrança e orientação quanto à segurança de pagamentos.

Cancelamento de Pedido

Pedido nº

Olá, Eduardo

Informamos que seu pedido foi cancelado. Lamentamos o inconveniente. Não se preocupe, em alguns casos você já pode ter sido cobrado por esse item, mas processaremos o seu reembolso. Confira os prazos de reembolso para cada método de pagamento.

- **Cartão de Crédito (à vista):** Você ainda não foi cobrado pelo pedido, pois a cobrança só é realizada no momento do envio.
- **Cartão de Crédito (parcelado):** Processamento o reembolso imediatamente mas pode levar de uma a duas faturas para ser constatado, dependendo da data de fechamento e vencimento do cartão.
- **Boleto:** O reembolso será transferido para o seu saldo do vale-presente em até 3 horas. Você poderá gastar este valor na Amazon.com.br ou optar por transferi-lo para sua conta-corrente, acessando [www.amazon.com.br > Sua Conta > Reembolsos Boleto/Pix](#). Assim que recebermos seus dados, o reembolso pode levar até 3 dias para constar na sua conta.
- **Pix:** O reembolso ocorrerá em 1 dia e na mesma conta vinculada à chave Pix utilizada em sua compra.

Detalhes do Pedido

Pedido nº

Realizado em 07 de novembro de 2025

A Amazon informa expressamente em sua página de finalização de compra que **nunca solicita pagamentos por WhatsApp, SMS, e-mail, links externos ou qualquer ambiente fora do fluxo oficial de pagamento**. Trata-se de medida de segurança pública amplamente divulgada ao consumidor.

A natureza do segundo pagamento relatado — via boleto emitido por pessoa externa — não se relaciona à operação da Amazon. Não há registro de instrução, emissão ou envio de boleto em nome da Amazon para pagamento desse pedido, tampouco qualquer interação oficial por meio de WhatsApp. O suposto boleto não se vincula ao fluxo transacional da Amazon, conforme demonstram os registros apresentados.

Por boa-fé, a Amazon escalou o caso internamente para revisão técnica, como padrão de diligência, confirmando que: não houve cobrança capturada; não há reembolso pendente; e não existe pendência de estorno, porque nenhum valor foi recebido pela Amazon em relação ao pedido.

Assim, o valor pago pelo consumidor mediante boleto decorre de ação realizada fora do fluxo de compra da Amazon e deve ser tratado diretamente com a instituição financeira responsável pela emissão e com os órgãos competentes para apuração de possível fraude.

A Amazon cumpriu todas as obrigações legais e contratuais relativas ao pedido. Não houve cobrança, entrega, prestação defeituosa de serviço ou falha de informação. A suspeita de golpe relatada não guarda relação com os sistemas de venda, atendimento ou cobrança da Amazon.

Os registros demonstram transparência, cooperação e boa-fé da empresa durante todo o tratamento interno, incluindo acompanhamento do caso, nova análise técnica e fornecimento de informações claras ao consumidor.

Não houve negativa de atendimento nem violação de dever de informação. Não havendo lançamento financeiro realizado pela Amazon, inexistente base para pedido de estorno ou responsabilização da empresa.

Portanto, 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

- ☒ a) O não acolhimento do pleito do consumidor e o afastamento de qualquer penalidade por não haver qualquer infração ao CDC;
- ☒ b) O arquivamento da presente reclamação;
- ☒ c) 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, 11 de dezembro de 2025.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668