

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

Processo nº: 26.08.0564.001.00013-301



AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. (AMAZON), já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** aos termos da ação administrativa iniciada por **ANA SORAIA DOS ANJOS COELHO**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de reclamação apresentada pela parte reclamante na qual relata que adquiriu, em 22/07/2026, uma Smart TV Philco Roku TV 40", pelo valor de R\$ 1.456,50, por meio do site da Amazon, recebendo o produto em 30/07/2026. Ao desembalar o aparelho, constatou que a televisão apresentava avarias, incluindo tela trincada e falhas na exibição das imagens. Afirma que tentou solucionar a situação pelos canais de atendimento da Amazon, mas enfrentou dificuldades no processo de autenticação, inclusive com bloqueio temporário de sua conta após sucessivas tentativas. Posteriormente, conseguiu atendimento via chat, sendo orientada a devolver o produto até 30/08/2026, com a possibilidade de substituição por uma nova unidade, mediante apresentação de evidências do defeito e cumprimento dos procedimentos indicados. Alega, contudo, que não recebeu retorno conclusivo ou solução satisfatória até o momento.

Diante disso, recorre ao PROCON e requer o estorno integral do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de qualidade equivalente ou superior.

O que será demonstrado é:

- **Amazon agiu de boa-fé e com total transparência;**
- **Necessária a verificação da conta para tomar qualquer ação de resolução;**
- **Não houve ato ilícito ou falha na prestação do serviço da Amazon.**

2. Esclarecimentos necessários

2.1 O consumidor entrou em contato solicitando a regularização de sua conta e foi devidamente orientado e atendido pela Amazon, que se manteve disponível para solucionar o caso

Inicialmente, é válido pontuar que a Amazon age com transparência e boa-fé ao possibilitar o reembolso do produto, mediante devolução do item, em casos de arrependimento pelo consumidor.

Assim, no presente caso, ao tomar ciência na vontade do autor em devolver o produto para ser atendido com o reembolso, a Ré não recusou seu pedido. No entanto, solicitou que a parte autora concluísse o procedimento de Verificação de Identidade (IDV).

No entanto, para que fosse possível a adoção de demais providências cabíveis, **a Amazon identificou a necessidade de realização da Verificação de Identidade (IDV)**, procedimento indispensável.

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**.

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

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:



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.

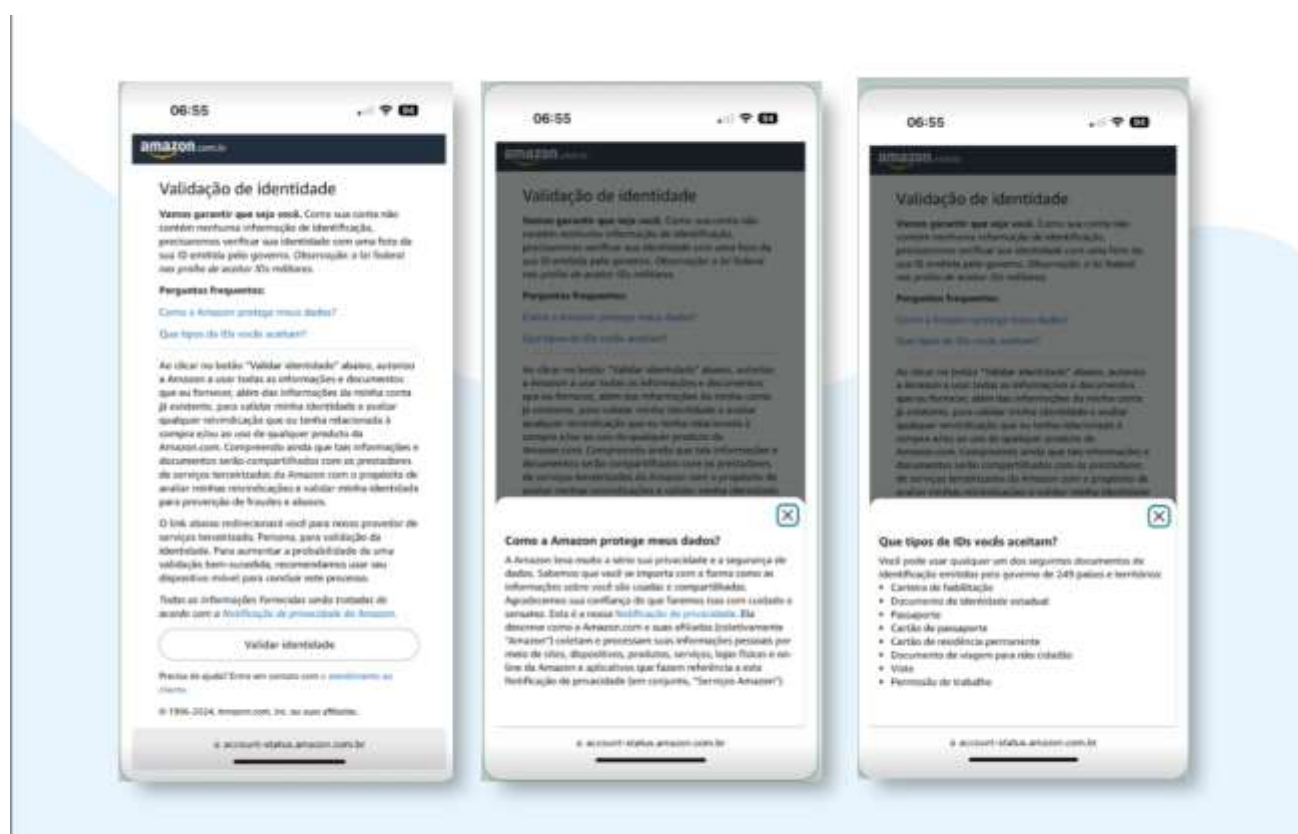
No presente caso, **constatou-se que a conta do cliente apresenta pendências no procedimento de verificação de identidade**.

Após a análise do caso, foram disponibilizadas novas tentativas para que a consumidora realize o procedimento de verificação de identidade, possibilitando a regular continuidade da validação de seus dados.

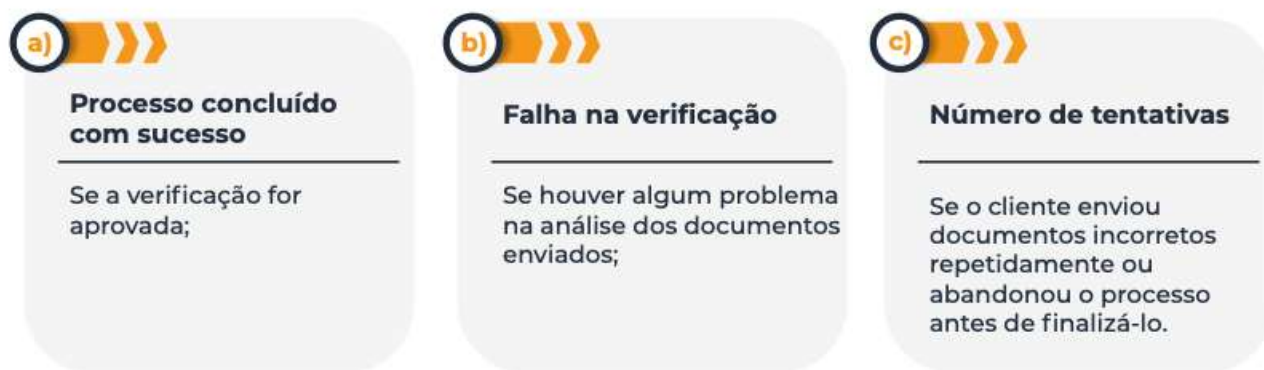
Para a conclusão do procedimento, é necessário que a consumidora encaminhe documento de identificação válido, dentro do prazo de validade e apresentado em seu formato físico original, não sendo admitida, para essa finalidade, a utilização de documento exclusivamente em formato digital.

Portanto, para que a devolução possa ser solicitada e o reembolso possa ser processado, 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**.

Orienta-se o consumidor que acompanhe o seu e-mail, visto que os contatos referentes a resolução de sua situação serão mandados nele.

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.

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.

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 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 da reclamação 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, 04 de setembro de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668