

# Conta Suspensa Logo Após a Abertura. O que Fazer?

***\*Leia o texto e assista o vídeo antes de prosseguir\****

A Amazon é uma das plataformas de compra e vendas online mais seguras do mundo. A Amazon é especialmente rigorosa com vendedores para ter certeza que seus clientes sempre tenham uma experiência positiva na plataforma.

Quando uma nova conta de vendedor é aberta, a Amazon quer ter certeza de que você realmente é quem você está dizendo que é. Qualquer diferença entre os documentos enviados, pode levar a essa suspensão logo após a abertura da conta. Isso pode acontecer se a informação do seu cartão de crédito adicionado não corresponde ao nome que você adicionou na conta, ou se os dados da sua instituição financeira não são iguais ao da sua carteira de habilitação ou passaporte. Mesmo que você ache que tudo está correto, ainda há uma chance de que a Amazon queira verificar todos esse documentos.

Normalmente essa suspensão é feita automaticamente antes até de que algum representante humano tenha a chance de verificar a sua informação. Sim, você leu corretamente. Muitos dos sistemas da Amazon são controlados por "bots" e inteligência artificial. Se o programa deles achar que algo está incorreto ou faltando, por questão de segurança, sua conta será suspensa. A leitura das suas informações feitas por "bots" também é aplicável quando você responde a esse email da Amazon. Por isso é importante seguir as instruções dadas no vídeo para evitar que os "bots" rejeitem os seu email antes mesmo que algum representante da Amazon possa lê-lo.

**Se você recebeu o seguinte email da Amazon:**



Hello,

We are reviewing your [Amazon.com](https://www.amazon.com) seller account. During our review, you will not be able to sell on [Amazon.com](https://www.amazon.com).

Please ship any open orders. If you have funds in your account, they will be available after any amounts paid for A-to-z claims or chargebacks on your orders have been deducted. This usually takes about 90 days, but funds may be held longer.

You can see your balance and settlement information in the Payments section of Seller Central. If you have questions about those, please send an email to [payments-funds@amazon.com](mailto:payments-funds@amazon.com).

Please provide the following documents and confirm there is a valid credit card on file:

- Utility bill with name and address visible
- Business license, if applicable
- If you have active listings, include copies of invoices, receipts, contracts or delivery orders from your supplier issued in the last 90 days.

You can send files in .pdf, .png, or .gif format. These documents must be authentic and unaltered. You may remove pricing information, but the rest of the document must be visible. Please send the documents to [seller-performance@amazon.com](mailto:seller-performance@amazon.com).

Once we receive your documents, we will review them and decide whether you may sell on [Amazon.com](https://www.amazon.com) again.

Assista o vídeo abaixo e use os modelos providenciados para tentar recuperar a sua conta.

**Modelo do email que deve ser enviado:**

*I'm a new Amazon seller and recently opened an account. I was asked to provide more documents to be able to finish opening my seller account.*

*The following documents are attached as required:*

*-Driver's License / Passport*

*-Utility Bill*

*-Credit Card Statement*

*I'll be happy to provide any more documents if needed. Thank you for your help.*

*Sincerely,*

*(Seu Nome ou nome da pessoa que esta na conta)*

**Endereços para onde os emails devem ser enviados:**

**To/ Para:** seller-performance@amazon.com

**CC:**

pq-review@amazon.com

pq-seller-assessment@amazon.com

pq-review@amazon.com

notice-ro-reports@amazon.com

seller-performance-policy@amazon.com

mri-csf-siv@amazon.com

OBS.: Depois de enviar esse email para a Amazon, você deve aguardar a resposta. Eles não sempre respondem rapidamente.

Esse técnica para reativar a sua conta, somente serve para esse caso específico! Se você for suspenso por qualquer outra razão, infelizmente nós não poderemos ajudar. Trabalhar para resolver suspensões está completamente fora da nossa área de sabedoria. Existem empresas que são especializadas em resgate de contas de vendedor por variadas suspensões.

Simplesmente pelo motivo que já vendemos na Amazon há muitos anos, não quer dizer que temos conhecimento do sistema de avaliação e resgate de contas internos que ele usam. Não temos como interferir no processo, se por qualquer motivo sua conta não for reativada ou suspensa.