

Moderação de Conteúdo

Reclame AQUI

As informações deste documento são baseadas em experiências adquiridas com empresas dos mais diversos segmentos, considerando também as particularidades do Reclame AQUI, enquanto plataforma de conteúdo.

Durante a apresentação dos cenários previstos, teremos a denominação de Cliente/clientes e Empresa, sendo:

- Cliente: quem utiliza o Reclame AQUI para registrar reclamações, não se restringindo a ter um produto ou contrato de prestação de serviços de uma empresa;
- Empresa: instituição que recebe as reclamações, trata e responde os problemas registrados na plataforma em seu nome.

O que é o Reclame AQUI

É uma plataforma onde clientes registram conteúdos relacionados a consumo e serviços, buscando soluções para seus problemas ou experiências negativas com empresas cadastradas.

As empresas (sejam elas marcas, ONGs, instituições, prestadores de serviços ou de outras categorias) são as partes que devem ter interesse em resolver as questões relatadas por clientes, a respeito de seus produtos e serviços.

Dentro deste contexto, o Reclame AQUI é um caminho amigável para que ambas as partes (clientes e empresas), possam interagir para solucionar quaisquer problemas.

Plataforma de conteúdo

O Reclame AQUI, enquanto plataforma de conteúdo, garante a Liberdade de Expressão e o Direito de Informar previstos na [Constituição Federal](#), assim como as diretrizes do [Marco Civil da Internet](#) onde o site se enquadra.

Com base nestas diretrizes, não é realizada qualquer análise qualitativa, quantitativa ou de mérito sobre os relatos publicados, assegurando o estado neutro e imparcial da plataforma nos processos de Moderação de Conteúdo.

Quem pode registrar uma reclamação?

Atualmente, o site é usado para registro de situações de diversos assuntos e temas, não estando mais restrito às questões de “Cliente x Empresa” ou “Cliente Final”.

Ou seja, os relatos também podem ser sobre prestação de serviços como, por exemplo, médicos autônomos de hospitais, funcionários concursados de prefeituras e governos, representantes de ONGs, associados de cooperativas, modelos de agências de caça talentos, franqueados para franqueadoras, candidatos de agências de emprego, entregadores ou restaurantes de aplicativos de entrega, motoristas de aplicativos, etc.

Essa é uma cadeia muito mais abrangente sobre a experiência com a empresa, e não se limita apenas a definição de “cliente” ou até mesmo “reclamação”.

Portanto, registros que pedem algum auxílio sobre problemas durante a prestação de serviço da empresa, independente da particularidade do cliente, não infringem as regras de publicação e não são passíveis de desativação.

Status e ações em uma Reclamação

Os conteúdos postados no Reclame AQUI possuem ações que podem ser tomadas pelo cliente, pela empresa e pelo próprio Reclame AQUI. São elas:

Publicação de uma reclamação

Relato feito pelo cliente, em que descreve fatos que precisam de auxílio de uma empresa específica para serem resolvidos.

Resposta Pública

Resposta registrada pela empresa para esclarecer ao cliente sobre as ações tomadas a respeito dos fatos registrados.

Réplicas

Interações públicas registradas, tanto pelo cliente como pela empresa, que acrescentam informações ao registro inicial.

Avaliação da Reclamação

O cliente pode registrar sua avaliação para a empresa, considerando sua experiência geral com o atendimento recebido.

Além de um texto descritivo, também é possível avaliar os indicadores: *“O problema foi resolvido”*, *“Voltaria a Fazer Negócio”* e *qual nota de 0 até 10 foi atribuída para a sua experiência*.

Consideração final da Empresa

Na consideração final, a empresa pode, ou não, acrescentar um comentário final sobre o conteúdo público com suas percepções.

Reclamação Avaliada sem Resposta

O cliente pode registrar uma avaliação em sua reclamação mesmo que a empresa não tenha publicado uma resposta. Isso pode acontecer em duas situações:

- Para as empresas que respondem menos de 50% (cinquenta por cento) de suas reclamações registradas na aba de 6 (seis) meses, o cliente poderá avaliar a reclamação 3 dias após a publicação, mesmo sem a interação da empresa.
- Para as empresas que respondem mais de 50% (cinquenta por cento) de suas reclamações registradas na aba de 6 meses (seis meses), o cliente poderá avaliar a reclamação 30 (trinta) dias após a publicação, mesmo sem a interação da empresa.

Reclamação desativada pelo cliente

A qualquer momento, a partir de seu login e senha, o cliente pode desativar o conteúdo que publicou no site do Reclame AQUI.

A desativação pode ser realizada em até 24 horas, caso não seja constatada nenhuma irregularidade, e ela só pode ser reativada se possuir avaliação (com ou sem resposta da empresa).

Reclamação desativada pela Moderação de Conteúdo

O Reclame AQUI pode desativar reclamações que estejam em desacordo com as regras previstas em nossos [Termos de Uso](#).

Nesse cenário, a reclamação é removida do site e não pode ser reativada pelo cliente.

Podem existir casos em que o cliente solicite uma reanálise da reclamação desativada, e após avaliação do conteúdo e comprovações, ela seja reativada conforme nossos [Termos de Uso](#).

Reclamação com a avaliação anulada pelo Reclame AQUI

O Reclame AQUI pode atuar nas avaliações públicas dos clientes, retirando a contabilização para a reputação da empresa, considerando três categorias:

- Reclamação de terceiros;
- Este é um caso de fraude;
- A empresa não violou o direito do cliente.

A Moderação de Conteúdo

A Moderação de Conteúdo é uma funcionalidade gratuita para todas as empresas registradas no Reclame AQUI. Composta por sete categorias diferentes, criadas para analisar possíveis infrações aos [termos de uso do site](#), ela tem o objetivo de manter a qualidade, seriedade e veracidade das informações publicadas na plataforma.

Através de uma solicitação, a empresa informa porque a reclamação ou avaliação está em desacordo com os [termos de uso](#). Se, após análise, a infração for comprovada, serão tomadas ações conforme previsto em cada categoria de moderação. São elas:

CATEGORIA	AÇÃO
Reclamação de outra empresa	Transferência da reclamação para outra empresa
Conteúdo impróprio	Edição do conteúdo da reclamação
Reclamação em duplicidade	Desativação da reclamação
Reclamação trabalhista	Desativação da reclamação
Reclamação de terceiros	Anulação da avaliação
Este é um caso de fraude	Anulação da avaliação
A empresa não violou o direito do cliente	Anulação da avaliação

Por que o Reclame AQUI não analisa informações externas?

Há situações em que a moderação de conteúdo não é aceita por necessidade de algum nível de julgamento de mérito.

O conceito de mérito corresponde a análise de uma questão central numa pendência, ou em um conjunto de fatos e provas, que orienta a formação de uma decisão judicial ou administrativa.

O Julgamento de Mérito analisa provas existentes de ambas as partes envolvidas, e define as responsabilidades sobre a circunstância apresentada.

Por isso, o Reclame AQUI não define, por livre critério e unilateralmente, a razão sobre o registro de uma reclamação, seja no contexto de responsabilidade, culpabilidade, falta de objeto, objetivo ou contradição.

O mesmo vale para a necessidade de avaliar documentos para analisar conteúdos públicos, ou definir opiniões divergentes sobre o mesmo fato narrado entre as empresas e os cliente.

Ainda, é importante esclarecer que, não são analisadas as regras internas das empresas, porque não há como constatar que elas são irrefutáveis e de amplo conhecimento de todos os clientes.

Quando existir a necessidade de uma decisão subjetiva, sem clareza de fatos e não apresentada no conteúdo público, não caberá ao Reclame AQUI definir a razão sobre a

reclamação, mesmo quando existir documentação comprobatória como: *comprovante, termo de uso, cláusulas, registros, contratos, ligações, prints, troca de e-mails, conversas em aplicativos, informação no site, banners, folhetos, nota fiscal, etc.*

A resposta pública da empresa no Reclame AQUI

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) define como o Reclame AQUI deve tratar os dados sensíveis de seus usuários. Então, todos os clientes e empresas estão automaticamente vinculados a [política de privacidade do site](#).

Dessa forma, nada impede que uma reclamação seja realizada, e que todas as empresas registradas possam responder seus clientes, partindo do legítimo interesse entre as partes, e do princípio de direito de resposta

Cabe a cada empresa a responsabilidade pelo conteúdo apresentado e informações adicionadas publicamente. Por isso, é importante que se resguardem em relação à violação do direito de terceiros, e não adicionem nenhum dado sensível ou que possa constranger os usuários da plataforma.

Reclamações tratadas ou definidas em Instância Judicial

Considerando as premissas do Reclame AQUI em relação à Liberdade de Expressão e o Direito de Informar, ainda que seja discutido em juízo, a reclamação não deve ser desativada ou ter seu valor anulado.

Quando existe um processo, é necessário aguardar a conclusão da análise de mérito e o julgamento definitivo para entendimento do Juiz em relação a toda situação apresentada.

É preciso que a motivação da reclamação e a decisão judicial estejam relacionadas, para que ela seja desativada com base no entendimento jurídico sobre a ausência de responsabilidade da empresa com os fatos descritos pelo cliente.

Nos casos em que o processo foi encerrado sem o devido julgamento de mérito (falta de objeto ou extinto), a reclamação não será desativada, porque não houve a definição de responsabilidade sobre o problema.

Caso a sentença seja totalmente favorável a empresa, com o devido julgamento de mérito e transitado em julgado, ela deve ser encaminhada para o Reclame AQUI com uma cópia da decisão definitiva e o ID da reclamação, por um de nossos [canais de contato](#).

É importante lembrar que, definições de Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Bacen, Anatel, Procon, ANS, Susep, etc.), não são aceitas para a desativação da reclamação. Embora tenham como objetivo auxiliar no entendimento de responsabilidade, ainda é possível recorrer em esfera judicial.

Limite de Moderação de Conteúdo

O processo de Moderação é realizado para todas as empresas registradas no Reclame AQUI conforme as regras previstas, mas existem limitações em relação à quantidade de solicitações.

Cada empresa registrada no Reclame AQUI tem o limite de 30 (trinta) solicitações diárias, considerando os dias úteis de uma semana, resultando em uma média de 600 (seiscentas) moderações por mês.

Com essa limitação, o Reclame AQUI mantém o processo ordenado para todas as empresas. Caso contrário, haveria empresas com quantidades superiores de solicitações em relação às demais, influenciando todo o sistema de entrega das moderações, além de atrasos nas análises por volume imprevisto.

Por isso, o Reclame AQUI considera que o limite de 600 (seiscentas) moderações por mês, é suficiente para as empresas solicitarem a verificação e análise dos casos em desacordo com os [Termos de uso do site](#).

Em casos em que o volume atual de reclamações da empresa não comporta o limite estabelecido, e que exista uma taxa de assertividade de moderações igual ou superior a 85% no período analisado, a empresa pode ter um pequeno aumento na quantidade de moderações solicitadas diariamente.

São raros os casos em que é necessário aumentar o limite de pedidos de moderação, mas o Reclame AQUI analisa os índices das empresas regularmente para conceder essa variação sempre que necessário.

Automatização de Moderação de Conteúdo por Inteligência Artificial

Para auxiliar nas entregas de moderação, O Reclame AQUI conta uma Inteligência Artificial nas análises de algumas categorias.

A utilização da automação procura realizar o processo de forma ágil, mantendo a qualidade equivalente à análise manual.

A Inteligência Artificial foi desenvolvida em colaboração com uma empresa especializada em Machine Learning, garantindo eficiência e rapidez no processo. Além disso, ela passa regularmente por testes e re-treinamentos para garantir a conformidade com os parâmetros e regras estabelecidas.

É importante ressaltar que, mesmo quando a Inteligência Artificial realiza uma negativa na moderação em poucos segundos, isso não implica ausência de análise ou que a negativa tenha sido indevida.

**Como solicitar a moderação
através da “Área da empresa”**

Para realizar a solicitação de moderação é preciso se atentar a categoria da solicitação e também ao status da reclamação.

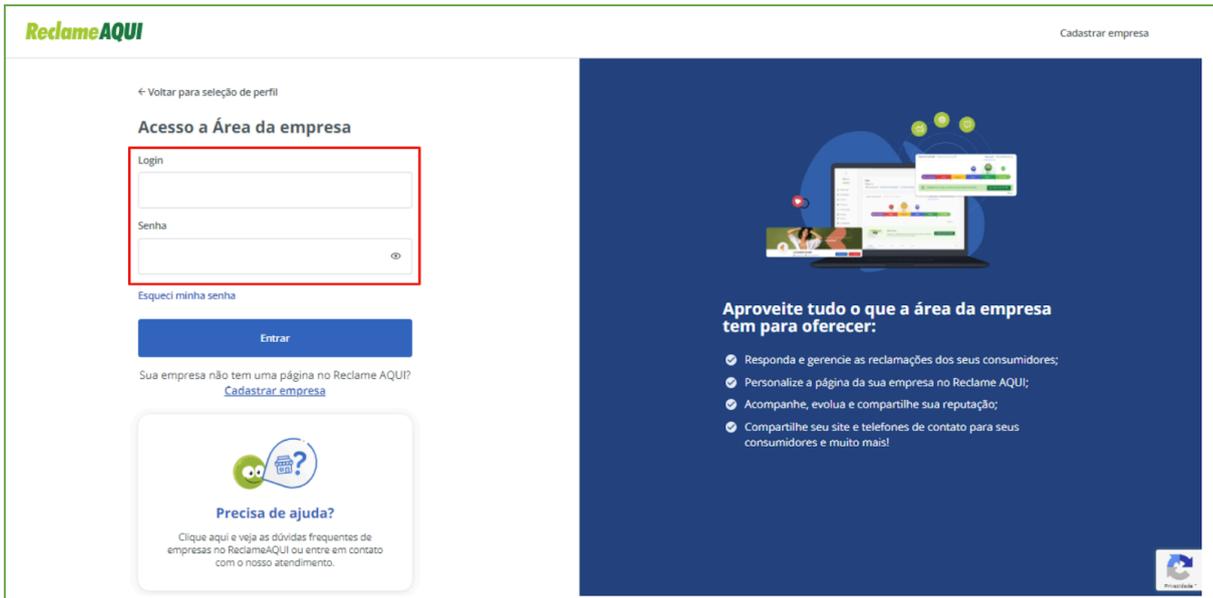
Cada categoria possui sua particularidade para estar disponível para as empresas solicitarem.

1. Primeiro, é preciso acessar a [área da empresa](#) pela página inicial ou rodapé do site;
2. Insira login e senha da empresa para realizar o acesso;

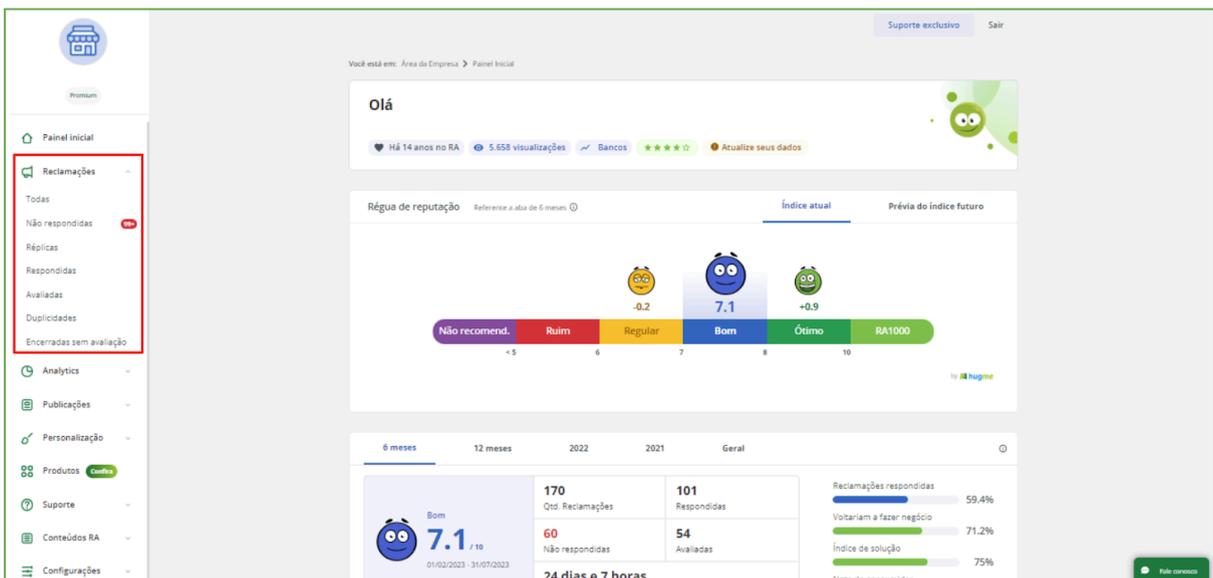
The image displays two screenshots of the ReclameAQUI website interface. The top screenshot shows the main navigation bar with the 'Entrar' button highlighted in a red box. The bottom screenshot shows the user selection screen with the 'Acessar área da empresa' button highlighted in a red box.

Top Screenshot: The page header features the ReclameAQUI logo, a search bar with the placeholder text 'Pesquise por empresa, cnpj ou site', and buttons for 'Entrar' (highlighted in red) and 'Cadastrar'. Below the header is a navigation menu with items: 'Para você', 'Categorias', 'Detector de Site Confiável', 'Ranking', 'Compare', 'Descontos', and 'Para sua empresa'. The main content area has a heading 'O Reclame AQUI te aproxima das marcas que têm a confiança do consumidor!' and a sub-heading 'Compre de modo mais seguro, pesquisando empresas e buscando uma solução para algum problema.' Below this are six action buttons: 'Pesquise uma empresa', 'Cadastre uma empresa', 'Detector de Site confiável', 'Cupons de desconto', 'Central de ajuda', and 'Faça uma reclamação'.

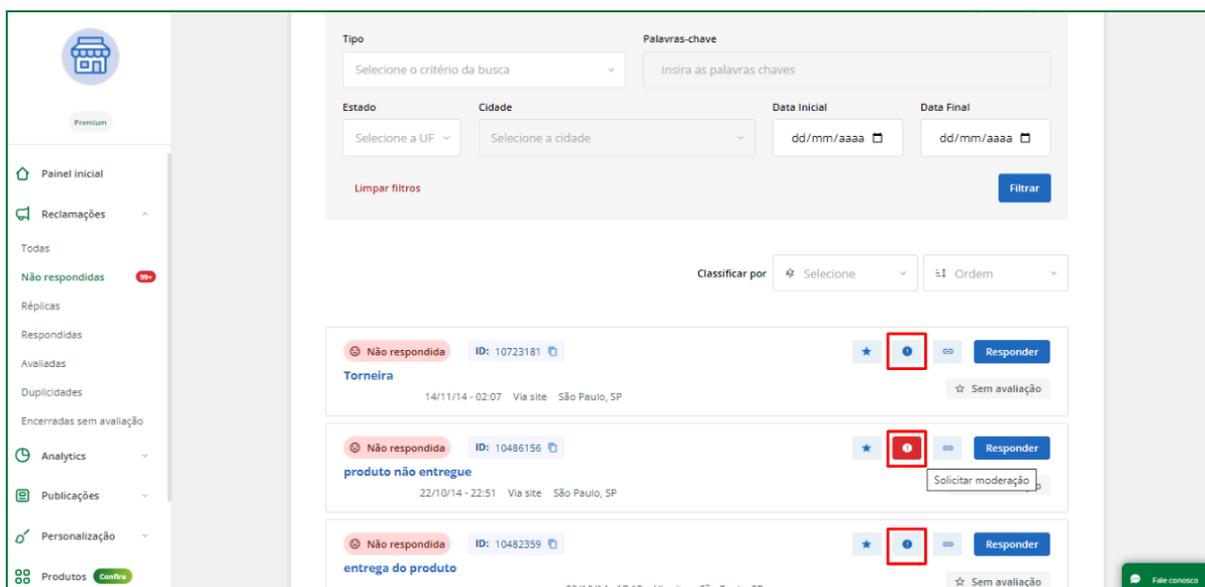
Bottom Screenshot: The page header features the ReclameAQUI logo, a search bar with the placeholder text 'Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa', and buttons for 'Cadastrar' and 'Fazer login'. Below the header is a navigation menu with items: 'Categorias', 'Compare', 'Ranking', 'Cadastre uma empresa', 'Dúvidas frequentes', 'Institucional', 'Prêmio', 'Blog RA', 'Descontos', and 'Detector de Site Confiável'. The main content area has a heading 'Escolha o seu perfil:' and two selection cards. The left card is for 'Consumidor' with the description 'Quero reclamar de uma empresa e acompanhar minhas reclamações.' and a button 'Acessar área do consumidor'. The right card is for 'Empresa' with the description 'Quero responder reclamações e trabalhar a reputação da minha marca.' and a button 'Acessar área da empresa' (highlighted in red).



3. Após fazer o login, é preciso clicar em “Reclamações” e escolher o filtro ideal para seu caso, por exemplo “Todas” ou “Não respondidas”;

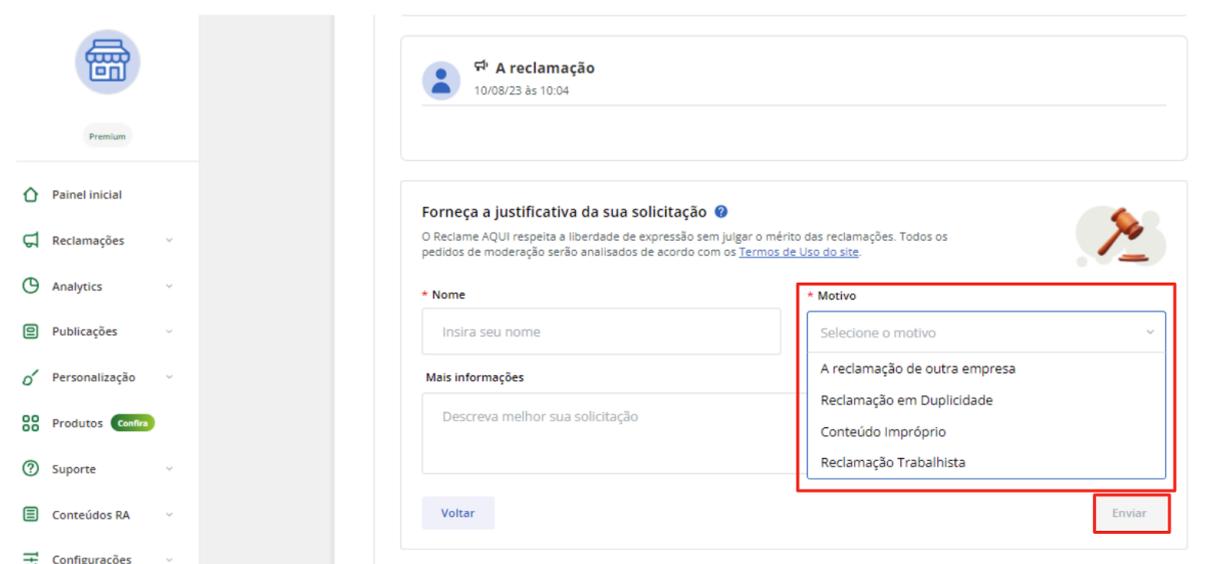


4. Ao visualizar a lista de reclamações do filtro escolhido, será possível identificar o botão de exclamação, que indica a possibilidade de solicitar uma moderação para a reclamação correspondente. Ao passar o mouse por cima, ele muda de azul-claro para vermelho.



5. Ao clicar no botão, poderá conferir os dados da reclamação e do cliente, além de registrar a solicitação de moderação conforme a categoria disponível no campo “Motivo”, adicionando o nome da pessoa solicitante e a justificativa da empresa no campo “Mais informações”. Por fim, basta clicar em “Enviar” para direcionar a solicitação de Moderação de Conteúdo para o Reclame AQUI.

IMPORTANTE: As categorias disponíveis no campo “Motivo” podem variar conforme o status da reclamação. Ou seja, algumas categorias podem não estar disponíveis para algumas reclamações, mas para outras sim.



Como solicitar a moderação através da ferramenta “HugMe”

Acesse os tickets da empresa, e dentro do item que deve ser moderado, é preciso clicar no botão de exclamação;

The screenshot shows the Hugme interface with a list of tickets. The ticket with ID 66320674 is highlighted with a red box. The ticket details are as follows:

ID	Origem	Data	Hora	Detalhamento	Motivo	Status	Responsável	Ações
66322204	--	24/08/23	16:42	24/08/23	Oi boa tarde tudo bem	Novo	Maria Gat	[Info] [Refresh] [Close]
66322205	170801413	24/08/23	16:42	24/08/23	Desativação indevida	Respondido	Leonardo	[Info] [Refresh] [Close]
66321107	--	24/08/23	16:02	24/08/23	Ola	Novo	Maria Gat	[Info] [Refresh] [Close]
66320907	--	24/08/23	15:54	24/08/23	Boa tarde! Poderiam me dizer como alterar meu nome no cadastro?	Novo	Maria Gat	[Info] [Refresh] [Close]
66320674	170796831	24/08/23	15:46	24/08/23	MUDAR NUMERO MEU TELEFONE	Não respondido	Leonardo	[Info] [Refresh] [Close]

1. Na nova janela aberta é possível selecionar a categoria da moderação no campo “Motivo” e a justificativa da empresa no campo “Detalhamento”. Por fim, basta clicar em “Enviar” para direcionar a solicitação de Moderação de Conteúdo para o Reclame AQUI;

IMPORTANTE: As categorias disponíveis no campo “Motivo” podem variar de acordo com o status da reclamação. Ou seja, algumas categorias podem não estar disponíveis para algumas reclamações, mas para outras sim.

Cada reclamação é analisada em sua singularidade e o prazo de avaliação são de 5 dias úteis. Caso as dúvidas em relação às regras persistam, acesse o manual de moderação clicando [aqui](#).

É possível enviar no máximo "200" moderações por dia, o tipo de reclamação 'A reclamação de outra empresa' não entra nesse limite.

Motivo

-- Seleção --

-- Seleção --

Conteúdo Impróprio

A reclamação de outra empresa

Reclamação Trabalhista

Anexar arquivo

Cancelar

Solicitar

Reclamação de outra empresa

Status da reclamação: não respondida

Prazo de análise: até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: transferência da reclamação para outra empresa ou desativação

Embora o cliente tenha a liberdade de escolher para qual instituição registrará sua reclamação, há casos em que pode ser necessária a migração do conteúdo para outra empresa no Reclame AQUI, visando seu melhor atendimento.

Então, a categoria "Reclamação de outra empresa" tem o objetivo de transferir o conteúdo para outro perfil de empresa existente.

Essa categoria não é aplicada para casos em que existe qualquer nível de responsabilidade solidária sobre o problema apresentado na reclamação. Conheça outros critérios a seguir.

Status da reclamação como "Não Respondido"

A empresa onde o cliente registrou originalmente a reclamação, não pode responder o conteúdo de forma pública. O processo de transferência do conteúdo garante que a empresa que receberá a transferência tenha o direito de resposta.

Portanto, é obrigatório que não exista uma resposta pública registrada na reclamação quando a solicitação de transferência for realizada.

Publicações com prazo inferior a 15 dias corridos

A solicitação da moderação deve ser feita em até 15 (quinze) dias corridos, a partir da data da publicação da reclamação. Assim, a empresa que receberá o conteúdo através da transferência, não será penalizada pelo tempo decorrido de publicação até a moderação.

Já em casos em que está claro que o cliente se confundiu ao reclamar, o processo será realizado em exceção com a desativação da reclamação. Nesses casos, o cliente é orientado a registrar uma nova reclamação para a empresa correta. Também é possível que o Reclame AQUI solicite ao cliente um comprovante que demonstre a relação de consumo com a empresa.

IMPORTANTE: reclamações que são do mesmo grupo empresarial, não são desativadas. Cabe ao grupo seguir com a tratativa do problema, ainda que esteja em uma página diferente da ideal para atendimento.

O que deve constar na solicitação?

No momento de solicitar a moderação, é preciso esclarecer o nome ou link da empresa que deve receber a reclamação no Reclame AQUI. Caso contrário, o processo não poderá ser aceito até que o Reclame AQUI tenha a informação correta.

Se não existirem dados suficientes sobre a empresa que deve receber a reclamação, a empresa solicitante deve mencionar, no pedido da moderação, o motivo pelo qual a reclamação em questão não é relacionada a ela.

Exemplo de solicitação

“Não conseguimos contato com o cliente, mas sabemos que não é uma reclamação que pertence à nossa empresa, pois não trabalhamos com este produto/serviço. Por isso, solicitamos que a reclamação seja migrada para a empresa [nome da empresa], que possui essa página no Reclame AQUI [link da página].”

“Através do trecho da reclamação [“copiar e colar trecho”], identificamos que o cliente está se referindo a um produto/serviço da empresa [nome da empresa]. Por isso, solicitamos que o conteúdo seja migrado para sua página no Reclame AQUI [link da página].”

Situações de devolução da reclamação

É possível que a empresa que recebeu a reclamação através da migração, solicite a devolução do conteúdo para a empresa original.

Se esta segunda solicitação for procedente, a reclamação voltará para a empresa original e não poderá mais ser transferida.

O mesmo ocorre caso o cliente entre em contato com o Reclame AQUI, informando que deseja que a reclamação seja mantida para a empresa de origem. O conteúdo será devolvido, principalmente se houver envolvimento de empresas do mesmo grupo.

Solicitação de direito de resposta de reclamações em aberto

É possível que uma empresa identifique reclamações sobre seus produtos ou serviços, na página do Reclame AQUI de outra empresa que possua nome, forma de pronúncia ou elementos gráficos parecidos com os seus, e entenda que houve um equívoco do cliente ao registrar.

Neste caso, se a reclamação não estiver respondida, a empresa pode ter o direito de resposta sobre aquele conteúdo e solicitar, através dos [canais de atendimento](#), a migração para sua página.

Após a solicitação, o Reclame AQUI atuará com a transferência do conteúdo para a página responsável pelo atendimento, ainda que esteja fora do prazo estipulado de 15 dias de publicação.

No processo de migração, a data de postagem da reclamação será atualizada para não impactar os indicadores de tempo de resposta, mas uma vez que for migrada, não será possível devolvê-la para a empresa de origem.

Exceções que podem gerar a desativação da reclamação

Em algumas situações, o Reclame AQUI pode realizar a desativação da reclamação ao invés da migração.

Esses casos são exceções ao fluxo previsto da categoria e ocorrem quando, através do conteúdo público, não há como definir qual empresa é responsável pelo conteúdo. Entretanto, está claro que não é de responsabilidade da empresa de origem.

Dessa forma, a reclamação será desativada e o cliente é orientado a buscar a empresa correta para registrar a sua insatisfação.

Reclamação Trabalhista

Status da reclamação: qualquer status;

Prazo de análise: até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: desativação da reclamação.

O Reclame AQUI é uma plataforma voltada a questões de relação de consumo e prestação de serviço. Portanto, reclamações que retratam situações trabalhistas, infringem as regras de publicação.

São moderados conteúdos que questionem fluxos trabalhistas previstos na CLT, como férias, FGTS, benefícios, valores de rescisão, vale-transporte, entrevistas, ambiente de trabalho, PLR, dissídio, etc.

Para empresas que têm envolvimento com processos seletivos, como agência de empregos, as reclamações são sobre prestação de serviço e não infringem as regras de publicação, pois se torna o foco principal do modelo de negócio.

A moderação pode ser solicitada em qualquer status da reclamação

Por se tratar de uma infração às regras de publicação do Reclame AQUI, não há distinção de status da reclamação. Então a solicitação pode ser feita a qualquer momento, no período de 15 (quinze) dias a partir da data de publicação.

O que deve constar na solicitação?

É importante constar na solicitação de moderação que o relato do cliente se refere a uma questão trabalhista. De preferência, apontando onde o cliente, no conteúdo público, especifica que se trata de uma questão CLT.

Exemplo de solicitação

“Identificamos que esta reclamação aborda questões trabalhistas a respeito de [descrever situação CLT]. Por isso, solicitamos a moderação do conteúdo.”

““Através do trecho da reclamação ["copiar e colar trecho"], identificamos referências a questões trabalhistas sobre [descrever situação CLT]. Por isso, solicitamos a moderação do conteúdo.””

Reclamações de prestação de serviço e fornecedores

Reclamações que possuem como objetivo questionar uma prestação de serviço ou que seja referente a uma relação comercial, não infringem as regras de publicação do Reclame AQUI, porque não englobam as regras CLT. Esses casos caracterizam-se como uma relação comercial entre as partes.

Reclamações sobre não pagamento de serviços efetuados, sobre grupo societário ou até mesmo de filiais e franquias, não são passíveis de moderação, cabe a empresa prestar esclarecimentos sobre o conteúdo reclamado.

Conteúdo impróprio

Status da reclamação: qualquer status

Prazo de análise: Até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: Edição do conteúdo da reclamação.

O Reclame AQUI preza pela liberdade de expressão de cliente que utilizam a plataforma. Entretanto, alguns acabam adicionando conteúdos que infringem as regras de publicação previstas nos [Termos de uso](#) do site, como, por exemplo, a exposição de dados pessoais ou palavras de baixo calão.

Para este tipo de situação, existe a categoria de moderação de “Conteúdo Impróprio”, em que é possível solicitar a edição de dados que estejam em desacordo com as regras de publicação.

A categoria tem o objetivo de editar termos de imputação de crime direta, pejorativos (atribuídos para pessoas físicas) e dados pessoais expostos (CPF, RG, nome completo, telefones, número de Cartão, OAB, CRM, endereços, etc).

Situações em que o conteúdo seja referente a qualidade do atendimento, experiência em relação à percepção na tratativa ou atuação da empresa, o conteúdo não é editado.

A moderação pode ser solicitada em qualquer status da reclamação

Por se tratar de uma infração às regras de publicação do Reclame AQUI, não há distinção de status da reclamação. Então a solicitação de moderação pode ser feita a qualquer momento no período de 30 (trinta) dias a partir da data de publicação do conteúdo indevido.

O que deve constar na solicitação?

Na solicitação de moderação, é obrigatório informar qual o termo deve ser editado para que o Reclame AQUI realize a análise e as ações necessárias.

Exemplo de solicitação

“Identificamos que esta reclamação possui conteúdo impróprio nos trechos [descrição dos trechos], por isso solicitamos a moderação do conteúdo.”

“Solicitamos que sejam editados os dados pessoais expostos da reclamação, como o CPF 111.111.111-11.”

Filtro automático de determinados conteúdos

Para manter a qualidade dos dados disponibilizados publicamente, o Reclame AQUI possui um filtro automático com uma série de palavras que não devem ser adicionadas em reclamações

No filtro automático, também são filtrados dados pessoais como telefone, e-mail e placa de veículos.

Em casos assim, automaticamente os conteúdos são alterados para a frase “(Editado pelo Reclame AQUI)”. Entretanto, alguns usuários adicionam variações de determinadas palavras ou termos ainda não mapeados, infringindo as regras de publicação da plataforma.

A empresa sempre recebe o conteúdo na íntegra

Embora exista um filtro automático para a edição de uma lista de palavras pré-estabelecidas, a empresa sempre recebe o conteúdo completo para análise do caso e entendimento do apontamento do cliente, ou seja, sem qualquer edição.

Portanto, é importante que antes de solicitar a moderação, verificar se o conteúdo já está foi previamente editado na versão pública da reclamação.

A reclamação será editada ou desativada?

Por regra da categoria, não há desativação da reclamação, apenas a edição do conteúdo impróprio. Mas existem situações em que após a edição do conteúdo, o texto se torna irrelevante para ser apurado pela empresa, então o Reclame AQUI pode optar por desativar a reclamação. Se este for o caso, durante a desativação, o cliente será orientado a fazer uma nova reclamação para esclarecer melhor o problema se atentando às regras de publicação.

Arquivos anexos nas reclamações não são disponibilizados publicamente

Ao registrar sua reclamação, o cliente tem a opção de incluir anexos que comprovem o problema ou a relação com o serviço reclamado. Esses documentos não serão divulgados publicamente, mas serão encaminhados exclusivamente à empresa envolvida.

A empresa poderá lidar com os dados pessoais contidos nos anexos, de acordo com seus procedimentos internos e a LGPD. Dessa forma, mesmo que contenham informações sensíveis, não será necessário solicitar sua edição.

Links de notícias ou informações sobre empresas

Alguns clientes adicionam links externos para demonstrar algum fato relacionado ao seu problema ou em relação às empresas, e isso não infringe as regras de publicação. Portanto, não há nenhuma ação que possa ser realizada pelo Reclame AQUI.

O Reclame AQUI atuará, apenas, com a edição de links que se referem exclusivamente a perfis de pessoas físicas em redes sociais, para evitar a exposição de indivíduos.

Dados de empresas expostos na reclamação

O Reclame AQUI não edita informações genéricas ou de CNPJ de empresas, porque são dados públicos encontrados na internet.

Por exemplo:

- Dados como e-mail de domínio genérico - sac@empresa.com.br;
- Número de centrais de atendimento - 0800 ou 4004, etc.;
- Cargos representativos sem qualquer vinculação de dado pessoal;
- Número de CNPJ;
- Razão Social;
- Endereço Comercial.

Esses e outros dados públicos não são passíveis de edição.

Conteúdos adicionados pela empresa indevidamente

Existem situações em que a própria empresa adiciona algum conteúdo indevido, como, por exemplo, nome completo do cliente ou dados sigilosos da resposta da reclamação. Nestes casos, a empresa também deve solicitar a moderação nessa categoria especificando qual o conteúdo precisa ser editado.

Vale lembrar que erros de digitação ou respostas incorretas não são alterados, mesmo que tenham sido gerados pela empresa. Nestas situações, a empresa deve realizar uma nova resposta pública com a informação correta para os dados públicos ficarem condizentes com o problema do cliente.

Apenas são editadas as informações que estão em desacordo com as regras previstas nos [termos de uso](#) do Reclame AQUI.

Reclamações onde não há conteúdo ou falta objetividade

Serão desativadas as reclamações sem descrição adequada, contendo apenas códigos ou frases sem contexto. Isso inclui exemplos como “Hoje entrei em contato”, “Ainda não comprei, mas quero comprar!” e “preciso de ajuda”.

Em casos assim, sugerimos o registro de uma reclamação que apresente melhor contexto sobre o problema.

Caso o conteúdo descrito da reclamação não esteja completo, mas o título esclareça a motivação do registro da reclamação, a moderação não será realizada. Cabe à empresa analisar a situação junto ao cliente para solucionar a questão.

Reclamações em que há exposição da vida pessoal de funcionários

No Reclame AQUI, as reclamações não podem ter dados pessoais, assim como devem ser exclusivamente voltadas para pessoas jurídicas (marcas, empresas, entidades, instituições, ongs, organizações, entre outros).

Reclamações que tenham como único objetivo expor a vida pessoal de funcionários, são desativadas através da categoria "Conteúdo Impróprio".

Em casos onde há a informação sobre o funcionário, mas existe um problema inicial relacionado a prestação de serviço ou relação de consumo com a empresa, apenas será realizada a edição dos dados pessoais.

Exemplo de reclamação não passível de edição:

"Realizei uma compra na empresa CNPJ 11.111.111/0001-01 e estão agindo de má-fé! A entrega era para ter sido realizada em 13/04 e até o momento a porcaria do produto não foi entregue.

Liguei para o 0800 11 1111 e a gerente me tratou com deboche e descaso. É esse tipo de atendimento que vocês querem dar para os cliente? Isso é falta de caráter!

Vou amanhã mesmo abrir um processo contra essa empresa sem escrúpulos e que só faz propaganda enganosa.

Reclamação em duplicidade

Status da reclamação: qualquer status;

Prazo de análise: Até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: Desativação da reclamação em duplicidade.

A categoria "Reclamação em Duplicidade" tem o objetivo de manter uma única reclamação registrada pelo Cliente sobre o mesmo assunto ativa, garantindo que só ela seja contabilizada para a empresa. Exceto para casos reincidentes.

A moderação deve ser solicitada na reclamação mais recente.

O processo de moderação tem como objetivo manter uma única reclamação por tema, registrada por um Cliente específico no site. Para que a solicitação seja considerada válida, a empresa precisa realizar a solicitação na reclamação mais recente gerada pelo Cliente.

O que deve constar na solicitação?

É obrigatório que na solicitação de moderação seja informado o ID RA da reclamação original, e o ID RA de todas as reclamações duplicadas envolvidas na solicitação.

IMPORTANTE: O time de moderação tem acesso apenas ao ID RA (Origem). Pedidos que sejam realizados com a informação do ID HugMe não poderão ser aceitos.

Exemplo de solicitação:

“Solicitamos a moderação dos casos em duplicidade deste Cliente, nas reclamações ID: 111111 , ID: 222222 , ID: 333333 , ID: 444444”

“Identificamos que as reclamações ID111111, ID222222 deste Cliente, são sobre o mesmo assunto. Por isso, solicitamos a moderação por duplicidade.”

Qual reclamação permanecerá ativa?

O Reclame AQUI prioriza manter a primeira reclamação postada para a empresa, mas para os casos em que existe uma avaliação do Cliente na reclamação, será mantida a reclamação que ainda não está avaliada, possibilitando que o Cliente interaja com a empresa para solução do problema.

Se todas as reclamações já estiverem avaliadas, será mantida a reclamação com a avaliação mais recente do Cliente, independente da data de abertura.

IMPORTANTE: No processo de moderação não é analisada a avaliação deixada pelo Cliente (Resolvido, Voltaria a fazer negócio ou Nota do Atendimento), portanto, pode ser que uma avaliação inferior seja mantida em detrimento de uma avaliação positiva.

Situações novas ou de recorrência

O Reclame AQUI sempre analisa a motivação da reclamação para entender se o conteúdo apontado como duplicidade é, de fato, sobre o mesmo assunto já reclamado ou se é uma nova ação.

Por exemplo: Na primeira reclamação, o Cliente relata que houve um atraso na entrega. Na segunda reclamação, ele relata que o produto chegou com defeito. Embora sejam de uma mesma relação de consumo, os problemas são diferentes e não se caracterizam como duplicidade.

O mesmo ocorre com situações que são recorrentes, por exemplo, reclamações sobre spam, ligações, SMS e cobranças. Embora possam ter o mesmo objetivo, podem acontecer em diversos momentos. Dessa forma, o Cliente tem o direito de questionar e receber um posicionamento da empresa.

Reincidências e bloqueio de Clientes

Sempre que acontece uma desativação de reclamação em duplicidade, o Cliente é comunicado sobre a infração às regras de publicação e, em caso de reincidência, pode ter o perfil bloqueado.

Antes do bloqueio, o Cliente será avisado. Por isso, a empresa não precisa tomar nenhuma ação. Mas alguns Clientes podem ser mais insistentes em relação a esse fato.

Caso existam insumos suficientes sobre o Cliente, o Reclame AQUI pode atuar com o bloqueio temporário do cadastro, independentemente do aviso prévio, para evitar que novas reclamações sejam geradas em duplicidade.

Em casos mais específicos e extremos, é realizado o bloqueio definitivo do usuário.

De qualquer forma, fica a critério do Reclame AQUI a decisão sobre a suspensão ou não do Cliente.

Reclamações sobre a mesma compra ou serviço registradas por Clientes diferentes

Nos casos em que Clientes diferentes reclamam exatamente da mesma compra ou serviço (normalmente há parentesco entre eles), é possível solicitar a moderação de conteúdo. No pedido é preciso informar qual dos Clientes é o titular da relação de consumo, para que apenas a sua reclamação permaneça ativa.

IMPORTANTE: casos em que ocorre dupla titularidade ou que mais de um Cliente é parte envolvida do problema, não são passíveis de moderação.

Reclamações duplicadas entre empresas diferentes.

Em alguns cenários, a mesma pessoa pode ter envolvimento com mais de uma marca em uma mesma relação de consumo.

Nestes casos não serão consideradas reclamações em duplicidade os registros feitos para páginas diferentes no Reclame AQUI, mesmo que sejam empresas de um mesmo grupo, porque caberá a todas as partes envolvidas esclarecer ao Cliente como será dada a solução.

Reclamação de terceiros

Status da reclamação: avaliada pelo cliente;

Prazo de análise: Até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: Anulação da avaliação.

No Reclame AQUI, qualquer terceiro autorizado pelo titular pode registrar uma reclamação, principalmente em casos que envolvam parentesco entre o titular da relação de consumo e o reclamante.

Entretanto, casos que envolvam alguma situação que possa ser tratada exclusivamente com o cliente titular poderão ser moderadas.

Neste cenário levaremos em consideração situações que englobam as Leis de Sigilo, tais como Sigilo Bancário, Sigilo Médico, Sigilo das Comunicações, Sigilo de Dados, Sigilo Profissional, Sigilo Educacional, Sigilo Fiscal, etc.

A moderação só pode ser solicitada após a avaliação do cliente

O principal objetivo desta moderação, é que a empresa não seja penalizada no Reclame AQUI por avaliações de terceiros e suas ações.

Entretanto, o Reclame AQUI não pode fazer a desativação da reclamação, porque o problema que a originou, embora tenha sido registrado por um terceiro, se refere a prestação de serviço da empresa.

Então, nesta categoria, analisamos a possível anulação das notas de reclamações já avaliadas por cliente.

Avaliação com prazo inferior a 30 dias corridos

É necessário que o pedido de moderação seja realizado em até 30 dias a contar da avaliação da reclamação no Reclame AQUI.

O que deve constar na solicitação?

A solicitação da empresa pode ser resumida informando que o cliente em questão não se trata do titular do serviço contratado.

Dessa forma, será analisado o conteúdo público para entendimento se está claro que o cliente não é de fato o titular do serviço.

Exemplo de solicitação de Moderação:

“Verificamos que o reclamante em questão não é o titular do cartão citado. Portanto, estamos tratando o problema internamente com o titular.”

“O reclamante deseja informações sobre o prontuário do paciente, e por questões de Sigilo Médico, não poderemos apresentar essas informações.”

“Recebemos o pedido deste reclamante de ter as gravações de ligações de um número que não é de sua titularidade. Portanto, somos impedidos de seguir com o atendimento”

Divergência de Informações

No processo de moderação na categoria de “Reclamações de Terceiros”, será analisado o conteúdo público para entender se de fato a reclamação foi gerada por um terceiro não autorizado.

Enquanto plataforma de conteúdo, o Reclame AQUI não define quem possui a razão sobre o conteúdo publicado para uma empresa. Neste contexto, sempre que houver posicionamentos contraditórios entre as partes, não cabe ao Reclame AQUI definir quem está certo, por esse motivo será considerado na análise a “Divergência de Informações”.

Por isso, é importante que a resposta pública da empresa seja clara e objetiva ao informar que não pode seguir com o atendimento de um terceiro. Dessa forma, será analisado se existe alguma divergência no posicionamento público e resposta do reclamante.

Se o reclamante realizar uma nova interação na reclamação afirmando que é o titular, a moderação não será aceita por causa da contradição entre o posicionamento da empresa no conteúdo público.

Exemplos de respostas adequadas para a empresa

“Os dados que trataremos aqui são de origem privada, e como medida de segurança só damos informações para o(a) titular do cartão de crédito. Por isso, pedimos que o(a) titular entre em contato conosco através de seu próprio perfil.”

“Ao consultar seus dados, identificamos que o serviço foi contratado por outra pessoa. Portanto, com base na Lei de Sigilo Bancário, não poderemos dar continuidade na tratativa.”

“Para segurança dos dados do(a) titular, estamos em contato direto para tratar do problema apresentado nesta reclamação. Por isso, não poderemos repassar informações para terceiros e contamos com a sua compreensão”

Reclamações de procuradores, representantes e inventariante

Quando o reclamante menciona que possui procuração de plenos poderes para a tratativa do caso, a moderação não poderá ser aceita. Cabe à empresa dar andamento ao atendimento e solicitar a comprovação da afirmação. A procuração de plenos poderes, nesse contexto, habilita uma pessoa comum (não um profissional do direito) a representar outra.

O mesmo ocorre sobre reclamações de Empresa para Empresa (B2B). Neste sentido, o usuário será considerado um representante da empresa, e pode realizar o questionamento sobre a contratação do serviço realizado.

Em casos de falecimento do titular, o Inventariante pode registrar a reclamação sobre qualquer situação que envolva a marca. Desde que se apresente adequadamente no conteúdo público e/ou adicione anexos que comprovem seus direitos sobre os bens.

Este é um caso de fraude

Status da reclamação: avaliada pelo cliente;

Prazo de análise: Até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: Anulação da avaliação.

O Reclame AQUI zela pelas informações disponibilizadas na plataforma. Entretanto, fraudadores podem tentar se beneficiar, registrando reclamações para empresas em busca de atendimento, ainda que indevidamente.

Esta categoria foi criada para moderar reclamações em que o próprio consumidor cometeu uma fraude contra a empresa. O foco dessa moderação é exclusivamente em atos ilícitos praticados pelo cliente para obter alguma vantagem indevida.

A moderação só pode ser solicitada após a avaliação do cliente

O principal objetivo dessa categoria é que a empresa não seja penalizada por avaliações baseadas em fraudes.

Entretanto, o Reclame AQUI não pode desativar a reclamação justificando para o cliente que ele é um fraudador, uma vez que o problema central da relação de consumo não foi concretizada em seu próprio site.

Portanto, para solicitar a moderação de conteúdo nessa categoria, a reclamação deve estar avaliada. Dessa forma, será analisada a possibilidade de desconsiderar a avaliação do cliente para a reputação da empresa, com base na justificativa descrita na solicitação.

IMPORTANTE: Reclamações que possuem avaliação sem a resposta pública da empresa, não são passíveis de moderação.

Requisitos para a Moderação

Para que a moderação seja aprovada, a empresa precisa seguir estes passos:

Detalhe a fraude: No pedido de moderação, a empresa deve descrever claramente qual foi a fraude cometida pelo consumidor.

Informe o bloqueio: A resposta pública da empresa deve indicar que o consumidor foi bloqueado e não poderá mais utilizar seus serviços. Não é necessário mencionar explicitamente que ele cometeu uma fraude, apenas que a conta foi encerrada. Para a moderação ser aceita, é obrigatório que a resposta pública da empresa esteja condizente com a atuação de penalização do cliente em seus serviços, pois o Reclame AQUI analisa, na resposta pública, se há indícios de que o cliente não terá mais a possibilidade de utilizar os serviços no futuro. Por questões de segurança jurídica, todas as empresas devem evitar acusar um cliente de fraude. Entretanto, nada impede que sejam incisivas na resposta pública com o posicionamento e a decisão tomada pela companhia.

IMPORTANTE: A “Consideração Final” realizada pela empresa após a finalização da reclamação não é utilizada como insumo para o aceite da moderação, somente a resposta pública ou réplica gerada na reclamação antes da avaliação.

A análise do pedido de moderação será feita com base no conteúdo da reclamação e resposta da empresa e nas informações enviadas pela empresa na solicitação de moderação. Não é obrigatório o envio de documentos que comprovem a fraude. O Reclame AQUI não tem acesso a Mensagens Privadas, é somente analisado o conteúdo público da reclamação para a tomada de decisão.

O que Não se Enquadra na Categoria

É fundamental entender o que não é considerado fraude para esta categoria. Os casos abaixo não são passíveis de moderação nessa categoria:

- Reclamações de clientes que foram vítimas de fraude de terceiros (alguém usou o nome da empresa para enganá-lo).
- Inadimplência.
- Análise de crédito negada.
- Desinteresse comercial da empresa.
- Bloqueios parciais da conta.

Exemplo de solicitação de Moderação

“Este cliente tentou usufruir de uma fragilidade de nosso sistema, e isso gerou uma quebra de segurança de dados e compra indevida em nossa plataforma. Por isso, solicitamos a moderação de sua avaliação.”

“Ao verificar as documentações necessárias para análise do caso, constatamos a tentativa de recebimento indevido de benefício através de documentos e informações falsas. Por tanto, solicitamos a moderação do conteúdo.”

Exemplos de respostas adequadas para a empresa

“Identificamos que devido a infrações às regras de utilização de nossos serviços, sua conta não pode ser desbloqueada.”

“Por questões de segurança, sua compra não foi concretizada e não poderemos manter a promessa de venda do produto. Por decisões internas, seu cadastro não poderá mais ser acessado.”

“Após análise, foi determinado que não podemos concluir o serviço e o contrato foi cancelado.”

“Conforme as políticas determinadas por nossa diretoria, manteremos nosso posicionamento e seu acesso permanecerá inativo.”

Reclamações de fraudadores e vítimas de fraude

Embora ambas as reclamações tenham como objeto principal uma fraude, nessa categoria são analisadas apenas reclamações postadas pelo próprio fraudador.

As reclamações de vítimas de fraude, quando ocorrem diretamente na plataforma da empresa, indicam uma falha de segurança ou vulnerabilidade nos processos internos, por isso, reclamações de vítimas que tiveram algum impacto pela ação de fraudadores não são passíveis de moderação nessa categoria.

Moderação por ação criminosa contra a empresa

A categoria “Este é um caso de Fraude” deve ser utilizada somente em casos onde a empresa possui plena convicção de que o cliente realizou uma ação indevida em sua plataforma, ou oferece risco iminente para seus negócios.

Situações que englobam bloqueios temporários por infrações aos termos de uso da empresa, regras de promoções e similares, não serão aceitos na moderação. O Reclame AQUI atua apenas em casos extremos, no qual o cliente pode responder criminalmente sobre os seus atos.

IMPORTANTE: se no conteúdo público a empresa adicionar elementos que sugiram a permanência dos serviços para o cliente, a moderação não será aceita. Isso porque a empresa está mantendo um fraudador em sua base de clientes.

A empresa não violou o direito do cliente

Status da reclamação: avaliada pelo cliente;

Prazo de análise: Até 5 (cinco) dias úteis após a data da solicitação;

Ação realizada: Anulação da avaliação.

No Reclame AQUI, os clientes podem contar sobre a percepção do atendimento recebido através da avaliação. Entretanto, existem algumas situações em que o problema foi originado pelo próprio cliente e/ou a empresa é impedida de resolver o problema por determinações de órgãos regulamentadores, definições governamentais, decisões judiciais ou outras instâncias.

Portanto, a categoria “A empresa não violou o direito do cliente” só é aceita em situações excepcionais onde a empresa não é responsável, inclusive solidariamente, pelo problema do cliente ou quando este é causado unicamente por ele.

O Reclame AQUI não desativa ou edita as informações adicionadas na reclamação. Nessa categoria, é realizada a análise do conteúdo público para entendimento de toda a situação e, depois disso, é definido se há a possibilidade de anulação da avaliação para o cálculo de reputação da empresa no Reclame AQUI.

A seguir são apresentadas algumas situações que, de forma geral, são aceitas ou negadas na moderação de conteúdo.

Vale lembrar que para ser passível de moderação, ainda são consideradas todas as regras previstas e apresentadas a seguir.

Portanto, pode ocorrer de um caso listado a seguir ser negado se o cliente mencionar alguma divergência de informação, falha de atendimento ou se a resposta da empresa não estiver condizente.

A categoria fica disponível somente após avaliação da reclamação

O principal objetivo dessa categoria, é a análise sobre a avaliação de um problema que não foi originado pela empresa.

Portanto, é obrigatório que a reclamação esteja avaliada para que, após análise, O Reclame AQUI possa desconsiderar a nota para a reputação da empresa.

IMPORTANTE: Reclamações avaliadas sem resposta pública não são passíveis de moderação. Também não será analisado a “Consideração Final” registrada pela empresa

Avaliação com prazo inferior a 30 dias corridos

Para análise, é necessário que o pedido de moderação seja realizado em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de avaliação da reclamação no Reclame AQUI.

Na solicitação é preciso informar porque consideram que o problema foi originado pelo próprio cliente, através de um posicionamento resumido que contenha fatos relevantes para análise do conteúdo público.

IMPORTANTE: o Reclame AQUI não tem acesso a Mensagens Privadas, é somente analisado o conteúdo público da reclamação para a tomada de decisão.

Para o fluxo de análise, o Reclame AQUI verifica:

- **Publicação**

O que levou o cliente a buscar o Reclame AQUI para publicar sua insatisfação? Foi por causa de um problema que não conseguiu ser resolvido através dos canais oficiais da empresa? Foi uma situação originada por falta de informações disponíveis no momento da prestação de serviço, compra ou contratação? É uma situação originada pelo próprio cliente?

- **Resposta Pública**

A resposta da empresa é adequada e traz elementos claros sobre o problema descrito pelo cliente? Qual foi a orientação da empresa para resolução ou posicionamento sobre o que foi questionado?

- **Réplicas**

Nas réplicas entre a empresa e o cliente existe algum posicionamento relevante ou de opiniões divergentes sobre a situação?

- **Avaliação da Reclamação**

Na avaliação, o cliente faz alguma observação adicional sobre o problema que demonstra que a situação ocorreu por conta de algum processo da empresa?

- **Solicitação de Moderação**

A solicitação de moderação da empresa está de acordo com todo o conteúdo público disponível na reclamação? Existe algum posicionamento extra que deveria estar no conteúdo público, mas que está somente no pedido de moderação?

- **Regras de Moderação**

Todas as regras previstas na moderação estão de acordo para análise da possibilidade de anulação da avaliação?

- Tema de Moderação

O motivo da reclamação está de acordo com algum tema já mapeado, que esclarece a não responsabilidade, inclusive solidária, da empresa?

IMPORTANTE: no processo de moderação, a “Consideração Final da Empresa” não faz parte da análise, isso porque após essa interação, o cliente não pode argumentar contra as informações disponíveis na última interação da empresa.

Regras e Temas

As Regras de Moderação são uma série de conceitos previstos que podem impedir a ação da moderação. Ou seja, mesmo que a reclamação seja sobre uma situação possivelmente aceita, caso o conteúdo público não esteja seguindo as regras, a moderação não poderá ser concluída.

São elas:

- Resposta pública da empresa não condiz com o pedido de moderação;
- Apresentação de falha no atendimento da empresa;
- Divergência de informações entre o relato do cliente e da empresa;
- Análise de mérito sobre a situação;
- Interpretação ou análise de cláusulas contratuais e termos de uso da empresa;
- O fato da empresa ter resolvido o problema do cliente;
- Falta de retorno do cliente com informações adicionais;

Já os Temas são situações pré-definidas que são passíveis de moderação, caso estejam de acordo com as regras.

Estes Temas são apresentados através dos Manuais de Moderação por segmento, onde são elencados todos os assuntos com a possibilidade de análise e anulação da moderação.

Exemplo de diferença entre Regra e Tema

O fato do cliente ter quebrado seu celular por mau uso é um “tema” passível de moderação. Mas, caso exista no conteúdo público alguma divergência ou falha de atendimento, a moderação não será aceita porque não está conforme as “regras”.

Regras da categoria “A Empresa Não Violou o Direito do cliente”

Enquanto plataforma de conteúdo, o Reclame AQUI possui algumas características em análises, principalmente no que se refere ao julgamento de mérito ou análise objetiva.

Existem seis regras consideradas para uma moderação ser aceita na categoria “A empresa não violou o direito do cliente”, são elas:

1. Resposta pública da empresa condiz com o pedido de moderação

O Reclame AQUI não analisa o mérito das situações reclamadas, ou seja, qualquer situação que não esteja clara no conteúdo da reclamação.

Mas é importante reforçar que a análise é baseada no conteúdo público da reclamação. Portanto, é essencial que a resposta da empresa tenha objetividade e clareza sobre o problema.

Exemplo de racional para uma resposta condizente:

A reclamação é sobre um produto que está fora da garantia, então a resposta da empresa deve conter informações sobre a data da compra, e a data de finalização da garantia. Se a resposta pública não for adequada, mesmo que seja um tema passível de moderação, ela não será aceita.

Exemplo de resposta não condizente:

“Verificamos sobre o seu caso e encaminhamos um e-mail com as informações necessárias”

“Após a análise interna, realizamos os retornos necessários para a solução do caso”

“Nosso time entrará em contato em breve para resolução da situação”

2. Falha no atendimento

No processo de análise, o time de moderação verifica a motivação inicial da reclamação, e em muitos casos, os clientes mencionam que tentaram resolver o problema através dos canais oficiais da empresa, mas não foram atendidos e procuraram o Reclame AQUI.

Por isso, não são aceitas as solicitações de moderação para conteúdos públicos que mencionam informações passadas incorretamente, dificuldades em receber atendimento ou falta de retorno dos canais oficiais da empresa.

Exemplo de falha de atendimento:

“Já tentei ligar diversas vezes para esse banco para conseguir minha fatura, mas todas às vezes ou a ligação cai, ou o atendente me deixa esperando na linha”

“Preciso saber sobre o rastreio do meu produto, o atendente disse que realmente houve um atraso, mas que chegaria em 3 dias e até agora nada!”

“Em contato com o Chat no protocolo 111111 o atendente me garantiu que a cobrança era indevida, mas agora a empresa vem me dizer que tenho que arcar com essas despesas?”

“O vendedor me disse que era só comparecer na loja porque o produto estava em estoque, mas chegando lá me disseram que não trabalham com este tipo de equipamento”

3. Divergência de informações

Durante a análise do conteúdo público, existem situações em que o posicionamento da empresa e do cliente são conflitantes em relação a algum fato ocorrido.

Neste tipo de situação, a moderação não será aceita porque não há como determinar quem possui razão sobre o posicionamento apresentado.

Exemplo de divergência:

A empresa responde que tentou contato com o cliente. Em réplica ou avaliação, ele informa que não recebeu nenhuma tentativa de contato.

Este cenário apresenta divergências entre os relatos, e o Reclame AQUI não determina se de fato ocorreu a tentativa de contato.

IMPORTANTE: em casos de divergência de informações, mesmo que a empresa tenha alguma documentação que comprove o posicionamento apresentado no conteúdo público, o Reclame AQUI não os analisará. A moderação só avaliará o conteúdo público da reclamação.

4. Análise de mérito

A Análise de Mérito consiste em determinar quem possui a razão sobre determinada situação e, enquanto plataforma de conteúdo, o Reclame AQUI não faz este julgamento. Ou seja, a plataforma é imparcial e não define a razão para nenhuma das partes (clientes e empresas).

Isso significa que quando a situação não está clara e objetiva na reclamação, o Reclame AQUI não supõe como ela ocorreu e não anulará sua avaliação.

Exemplo de análise de mérito

Cliente relata que o produto estava com um preço, mas ao tentar realizar a compra houve alteração deste valor diretamente no carrinho. Neste caso, a moderação não é aceita, pois seria necessário determinar que o fato não ocorreu.

5. Cláusulas contratuais e termos de uso

O Reclame AQUI entende que cada empresa trabalha conforme as diretrizes estabelecidas por departamentos jurídicos e órgãos regulamentadores.

Entretanto, nada impede um cliente de realizar questionamentos sobre as regras estipuladas pela empresa. Além disso, o fato do cliente ter assinado um contrato ou termo de uso, não caracteriza a reclamação como passível de moderação.

IMPORTANTE: qualquer contrato ou termo de uso pode ser contestado na esfera judicial. Então, não compete ao Reclame AQUI analisar se as regras de negócio estabelecidas pela própria companhia são razoáveis ou não.

Exemplo de situações contratuais e de termos de uso:

Se o cliente questionar sobre o funcionamento de um cupom ou promoção, informando que estava elegível para o recebimento do desconto, não cabe ao Reclame AQUI analisar se o cliente seguiu as regras previstas ou não.

6. A empresa resolveu o problema

É esperado que, através das reclamações registradas no Reclame AQUI, o cliente consiga a solução dos problemas que teve com a empresa durante a prestação de serviço, compra ou contratação.

O fato de a empresa ter resolvido o problema não descaracteriza o que motivou a reclamação inicialmente.

É através da resolução de problemas que a empresa constrói sua reputação no Reclame AQUI e conquista a confiança dos clientes que pesquisam por sua marca.

Exemplos de situações aceitas na categoria “A empresa não violou o direito do cliente”

As situações abaixo são, de forma geral, aceitas na moderação de conteúdo na categoria de “A empresa não violou o direito do cliente”. Entretanto, se o cliente mencionar alguma informação que esteja em desacordo com as regras da categoria, a solicitação de moderação não poderá ser aceita.

Casos em que o cliente se nega a ser atendido

Durante a tratativa de uma reclamação, a empresa pode precisar de informações adicionais, ou alguma ação para solucionar a situação.

Em casos em que está claro, no conteúdo público da reclamação, que o cliente se nega a fazer o processo proposto pela empresa ou encaminhar qualquer informação adicional, o Reclame AQUI compreende que o cliente optou por não prosseguir com a solução do problema.

Desta forma, é possível realizar a anulação da avaliação na categoria “A empresa não violou o direito do cliente”.

Por exemplo: *“A empresa entrou em contato comigo por telefone me pedindo vários dados, mas eu não vou passar nenhuma informação adicional, vocês que geraram o problema e que devem resolver a situação”*

IMPORTANTE: não estão passíveis de moderação os casos em que a empresa não conseguiu o contato com o cliente.

O Reclame AQUI compreende que é importante a tentativa de contato, seja para realizar a tratativa, ou para ter dados mais específicos sobre o problema, **mas a falta de retorno do contato não é um tema passível de moderação.**

Sendo assim, apenas quando o cliente deixa claro que não deseja ser atendido ou que não realizará nenhuma ação necessária para a solução do problema, a solicitação de moderação será aceita.

Não consegue comprovar a relação de consumo ou prestação de serviço

A moderação será aceita nos casos em que a empresa precisa de alguma documentação ou produto para que a tratativa seja realizada, mas o cliente informa claramente no conteúdo público que não possui mais os comprovantes ou o produto.

Por exemplo: situações em que o cliente informa não ter mais a nota fiscal ou que descartou o produto com defeito, são aceitas, se estiverem expostas publicamente.

Reclamações onde não há um dano ou problema objetivo

Nestes casos, são aceitas na moderação, as reclamações onde os conteúdos possuem exclusivamente o objetivo de demonstrar sua insatisfação por ações realizadas por empresas, mas que não geraram nenhum prejuízo.

É preciso que no conteúdo público esteja claro que a situação não gerou nenhum prejuízo ao cliente (inclusive de forma solidária ou por impacto da situação inicialmente registrada).

Exemplo de situações aceitas:

- Reclamações sobre propagandas e comerciais onde o objetivo seja apenas relatar descontentamento e opinião sobre o conteúdo (exceto em casos que seja para a originadora do programa, como emissoras de TV ou Agências de Publicidade);
- Reclamações sobre situação observada pelo cliente, mas ocorrida com terceiro não relacionado a ele;
- Reclamações sobre fatos e acontecimentos que tenham viralizado em redes sociais ou outras mídias, mas que não envolvam o cliente.

Exemplo de situações não aceitas:

- Vizinhos de lojas ou de obras reclamando sobre barulho, ou dano patrimonial;
- Reclamações sobre acidentes de trânsito com automóveis vinculados a marca, ou qualquer prejuízo para representantes da marca, etc.

Reclamações sobre definições após Recuperação Judicial

O processo de Recuperação Judicial determina como as empresas devem atuar para quitar suas possíveis dívidas ou pendências com os envolvidos.

Reclamações com o objetivo de questionar ou solicitar que a empresa atue de forma contrária ao previsto durante a definição do processo são aceitas na moderação, e a avaliação da reclamação será anulada na categoria “A empresa não violou o direito do cliente”.

Por exemplo: a empresa responde publicamente que a decisão da Recuperação Judicial é de realizar o pagamento aos seus credores em até 12 vezes, mas na reclamação, o credor solicita que a empresa realize a quitação à vista. Ao responder à reclamação publicamente, é importante adicionar o link da decisão judicial (mas não obrigatório).

Reclamações de clientes inadimplentes e renegociação

Em casos onde o cliente não realiza o pagamento de um produto ou serviço e acaba se tornando inadimplente, entendemos que o não problema foi originado pelo próprio e a negociação deverá ser definida com a empresa.

Por exemplo: cliente menciona que está com duas faturas abertas e deseja fazer o parcelamento em até 6 vezes, mas a empresa negocia com parcelamento único ou em parcelas menores.

Reclamações sobre análise de crédito

Muitos clientes registram reclamações para as empresas por não conseguirem contratar um serviço que depende de análise de crédito.

Por exemplo, o aumento do limite de cartões de crédito ou financiamentos.

Como a aprovação da análise de crédito depende exclusivamente de hábitos financeiros do cliente, a moderação poderá ser aceita, caso a solicitação esteja de acordo com as regras da categoria.

Reclamações sobre ação de terceiros em nome da marca.

Esse tema aborda reclamações em que clientes relatam situações onde o nome de uma empresa foi utilizado em golpes ou ações fraudulentas. Essas ações ocorrem geralmente de forma online, via e-mails com links falsos ou por aplicativos de mensagens instantâneas.

Por ser uma situação que foge do domínio da empresa, a moderação de conteúdo poderá ser realizada e a empresa poderá optar por anular a nota ou desativar a reclamação.

- **Anulação de nota:** A empresa deverá responder detalhando sobre o golpe, aguardar a avaliação do consumidor e, em seguida, solicitar a moderação utilizando a categoria "A empresa não violou o direito do consumidor".
- **Desativação:** Se a reclamação do consumidor explicita ter sido vítima de um golpe, ela poderá ser desativada sem resposta pública, utilizando a categoria "Conteúdo Impróprio" para moderação. Caso contrário, a empresa deverá responder publicamente a reclamação, esclarecendo a situação do golpe antes de solicitar a desativação.

Importante: Responder às reclamações de forma ágil e transparente demonstra compromisso com a segurança dos consumidores e com a ética nos negócios. Além disso, ao manter a reclamação visível no site, a empresa não só esclarece a situação para o consumidor em questão, mas também contribui para informar outros clientes em potencial, o que pode ajudar a prevenir novos problemas ou golpes. A transparência na gestão das reclamações fortalece a confiança e a reputação da empresa no mercado.