

**E-commerce**

---

***ReclameAQUI***





Este manual tem como objetivo demonstrar as situações onde as moderações do segmento de E-commerce poderão ser aceitas e negadas através do processo de moderação de conteúdo do Reclame AQUI.

**Importante:** Este documento não exclui as regras previstas para cada categoria de moderação do [Manual Geral de Moderação](#).

## Regras de moderação

---

Conforme o Manual de Moderação Geral, mesmo que uma reclamação seja sobre algum dos temas mencionados neste documento, elas poderão ser negadas se

- Resposta pública não for condizente com o pedido de moderação
- Falha no atendimento em qualquer momento de contato do reclamante
- Divergência de informação entre reclamante e reclamada
- Necessidade de análise de mérito por parte do Reclame AQUI
- Necessidade de conhecimento de cláusulas contratuais e termos de uso
- O fato do problema inicial ter sido resolvido

O time de moderação do Reclame AQUI analisará somente o conteúdo público das reclamações, documentações externas não serão levadas em consideração para a definição se determinada reclamação será passível de moderação ou não.

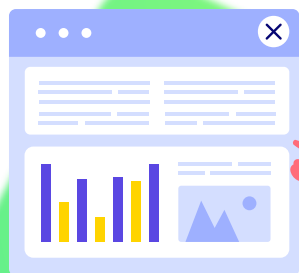
**Importante:** Para a categoria "A empresa não violou o direito do consumidor" e "Este é um caso de Fraude" a ação da moderação é somente a anulação da avaliação do consumidor para o índice de reputação da empresa. O conteúdo da reclamação e suas interações permanecerão publicadas no Reclame AQUI.

# Temas passíveis de moderação de conteúdo

## **Categoria: A empresa não violou o direito do consumidor**

**- Entrega dentro do prazo:** Reclamações onde o objeto é questionar sobre a entrega dos produtos, porém o prazo de entrega não se encontra expirado. É essencial lembrar que, caso o reclamante relate divergências ou qualquer alteração em relação ao prazo de entrega, a reclamação não será passível de moderação;

**- Endereço de entrega errado:** Reclamações onde o próprio reclamante tenha informado/preenchido os dados de entrega errados durante a realização da compra. Novamente, em casos de divergências de informações entre o relato do reclamante e empresa, a reclamação não será passível de moderação;



## **- Reclamações sobre o preço do frete:**

Reclamações onde o objeto é questionar ou discordar dos valores de frete aplicados pela empresa. Entendemos que, desde que os valores sejam devidamente informados ao consumidor sem alterações ou divergências, cabe ao próprio consumidor prosseguir com a compra ou procurar outra empresa que aplique valores que este entende como mais adequados;

## **- Reclamações sobre áreas com restrição de entrega:**

Entendemos que, por motivos diversos, as empresas de e-commerce e empresas parceiras responsáveis pela entrega, podem não realizar entrega em determinadas regiões. Desde que essa informação seja transmitida no processo de compra, a reclamação poderá ser encaminhada para moderação. Logicamente, é essencial que o consumidor tenha acesso a esta informação durante sua tentativa de compra, portanto, e novamente, caso existam divergências de informações durante o processo, a reclamação não será passível de moderação;

### - Reclamações após o prazo de 7 dias:

Situações onde o consumidor solicita o direito de arrependimento ou menciona defeitos de caráter aparente no produto após os 7 dias estabelecidos pelo CDC. (Situações onde o consumidor relata defeito no funcionamento do produto não vem ser encaminhadas, já que é estipulado o prazo de 90 dias de responsabilidade solidária).

### Reclamações sobre compras a partir de links externos:

Reclamações que questionem problemas em compras realizadas em links externos, de outros sites, que não sejam de responsabilidade da empresa. Para o setor, é comum que ocorra a divulgação, muitas vezes em grande escala, de links falsos ou que remetem a páginas que não são disponibilizadas pela empresa. De um modo geral, nestes casos o reclamante pode ter sido vítima de algum tipo de golpe ou fraude e entendemos que as reclamações podem ser encaminhadas para moderação;

- **Erro crasso** : Reclamações sobre que envolvam situações de erro crasso na divulgação dos preços de produtos. Lembramos que o erro crasso apenas se caracteriza facilmente em situações de erros extremamente grosseiros, onde o produto é ofertado por valores claramente inferiores a qualquer prática do mercado. Essas reclamações não são passíveis de moderação quando relacionadas a grandes promoções e eventos de marketing, como por exemplo a Black Friday.

### Categoria: Este é um caso de Fraude

---

### - Desativação de Cadastro:

Reclamações onde o usuário teve seu cadastro desativado em decorrência de inconsistências/fraudes no cadastro poderão ser anuladas desde que esteja claro na resposta pública da empresa.



## Temas não passíveis de moderação de conteúdo

---

**- Reclamações onde o reclamante relata alterações no pedido:** Como já explicado anteriormente, o Reclame AQUI não realiza análise de mérito em relação às questões abordadas nas reclamações. Dessa forma, quando o reclamante relata alterações em relação ao pedido, seja referente ao preço do produto, preço do frete, entrega do produto, entre outros, a reclamação não será passível de moderação;

**- Problemas e dificuldades gerais com o site:** Reclamações sobre situações que podem ocorrer durante a utilização do site. Logicamente, cada situação apresenta-se de forma diferente, e são inerentes ao modelo de negócio e setor de atuação da empresa, não cabendo ao Reclame AQUI analisar se as falhas ou dificuldades relatadas pelo reclamante aconteceram ou não.

**- Programas e pontos de fidelidade:** Reclamações sobre dificuldades em relação ao recebimento de pontos de programas de fidelidade parceiros da empresa. De modo geral, não cabe ao Reclame AQUI analisar os métodos e procedimentos aplicados para resgate dos pontos, impossibilitando analisar se existe qualquer violação aos direitos do consumidor.

