

# Meios de Pagamento

---

***ReclameAQUI***





Este manual tem como objetivo demonstrar as situações onde as moderações do segmento de Meios de Pagamento 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**

#### **- Reclamante se nega a passar dados ou documentos para seguir com a tratativa:**

Casos onde a resposta pública deixa clara a necessidade de documentação extra para análise e entendimento do caso poderão ser aceitas se em sua avaliação o consumidor informe de que não encaminhará tais informações por motivos diversos.

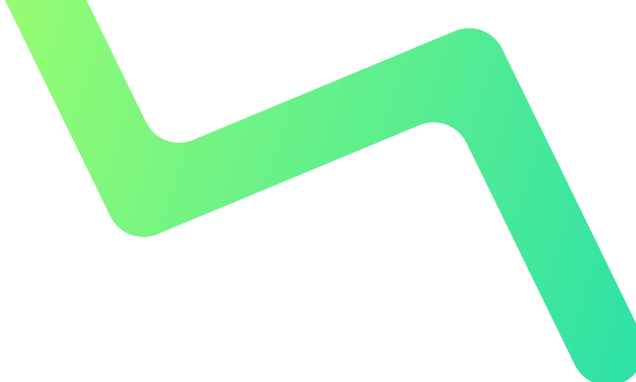
**- Condições especiais para renegociação de dívida:** Casos onde o consumidor questiona sobre a não possibilidade de negociar os seus débitos em condições não oferecidas pela empresa poderão ser moderadas, desde que estejam de acordo com as demais regras de moderação previstas para a categoria.

**- Ações de terceiros em nome da empresa (phishing):** Situações que uma ação/oferta foi feita por um terceiro não autorizado e sem qualquer envolvimento com a Reclamada, normalmente realizado para adquirir informações ou valores indevidamente se passando pela empresa, poderão ser aceitas desde que a resposta esteja de forma condizente.

**- Clientes fraudadores que utilizam o meio de pagamento para aplicação de golpes:** Reclamações de consumidores que foram vítimas de fraudes por usuários que utilizam em lojas físicas ou virtuais o meio de pagamento para aplicação de golpes é passível de moderação.

O meio de pagamento deverá informar na resposta pública que seu sistema foi utilizado irregularmente por fraudadores e encaminhar em anexo um comprovante de bloqueio do usuário fraudador à equipe de auditoria do Reclame AQUI.





**- Transação irregular:** Reclamações em que existe algum tipo de irregularidade em relação à transação questionada. A situação deve estar clara na reclamação, sendo essencial que a empresa responda de forma clara e objetiva.

**- Recebimento antecipado de vendas:** Reclamações onde o consumidor tem por objetivo questionar/discordar das regras e condições gerais estabelecidas pela empresa para que o cliente possa usufruir de benefícios como o recebimento antecipado de vendas;

**- Impossibilidade de credenciamento:** Reclamações onde o consumidor teve sua solicitação de credenciamento negada, seja devido análise de perfil ou impossibilidade de credenciamento por conta do ramo de atuação do estabelecimento.

**- Cancelamento de transação:** Reclamações onde o consumidor solicita ou questiona a respeito do cancelamento de determinada transação fora dos prazos permitidos. A empresa deverá sempre informar no pedido de moderação os prazos trabalhados;

**- Antecipação de valores não aprovada pela Registradora:** Reclamações onde o consumidor questiona o não recebimento de valores por conta de bloqueios de segurança realizados pela Registradora poderão ser moderadas e anuladas caso estejam de acordo com as regras de moderação.

**- Tentativa de antecipação do mesmo recebível em duas adquirentes diferentes:** Compreende-se que o consumidor deverá realizar um único processo de recebimento sobre seus valores.

Casos de impossibilidade de seguir com a antecipação por haver mais de uma solicitação de recebimento na registradora poderão ser moderadas e anuladas caso estejam de acordo com as regras de moderação.

### **- Anuência de disponibilização de dados para Registradora:**

Com a adição da Registradora no processo de antecipações e recebimentos, compreende-se que o principal objetivo é a disponibilidade de consulta dos dados do consumidor por outras entidades financeiras.

Reclamações onde o objetivo seja exclusivamente discordar sobre o processo de anuência automática poderão ser moderadas e anuladas caso estejam de acordo com as regras de moderação.

Casos onde o reclamante solicita a remoção de seus dados deverão ser analisados se houve alguma falha por parte da reclamante no processo de atendimento.

### **Problemas com o processo que envolvem a Registradoras:**

Como a opção de qual será a Registradora parte da Empresa, não há entendimento de que a reclamação poderá ser migrada, uma vez que o consumidor possui relação com a Stone e não opta por determinada Registradora, havendo uma questão de responsabilidade solidária.

Entretanto, compreende-se que situações onde o problema foi originado unicamente pela Registradora poderão ser moderadas e anuladas caso estejam de acordo com as regras de moderação.

## **Categoria: Este é um caso de Fraude**

---

### **- Antecipação não reconhecida realizada através de outra instituição:**

Reclamações onde o consumidor questiona o não recebimento de valores mas não há valores para serem recebidos na registradora podem ser considerados na categoria de "Este é um caso de Fraude".

Assim como demais situações como documentos falsos, registros inexistentes, tentativa de acesso a conta de terceiros ou qualquer outro tema que apresenta elementos dos quais o reclamante teve como objetivo receber valores através de algum ato ilícito.

É necessário que a resposta pública da empresa demonstre que o processo não teve continuidade por irregularidade apresentada nos dados, mesmo que o conteúdo seja sutil.



## **Categoria: Reclamação de Outra Empresa**

---

### **-Reclamações sobre pós venda para o Meios de Pagamento (Exceto Fraude):**

Reclamações sobre vendas realizadas por lojas idôneas, em plataforma/site/loja próprias que apenas utilizaram o meio de pagamento e foram reclamadas por problemas no pós venda, como:

- Não entrega de produto (exceto fraude)
- Devolução
- Diferença de valor de estorno
- Entrega errada
- Etc

Poderão ser migradas para o lojista através da categoria "A reclamação de outra empresa" desde que não estejam respondidas e dentro do prazo de 15 dias de publicação.



## Temas não passíveis de moderação de conteúdo

---

### **Acesso a conta por terceiros ou compra não autorizadas:**

A responsabilidade em oferecer um ambiente seguro de utilização cabe a empresa, não cabendo a definição se a utilização indevida de uma conta foi por desconhecimento do reclamante ou falha de segurança da plataforma.

### **Reclamações sobre juros / tarifas / anuidade / dentre outras taxas:**

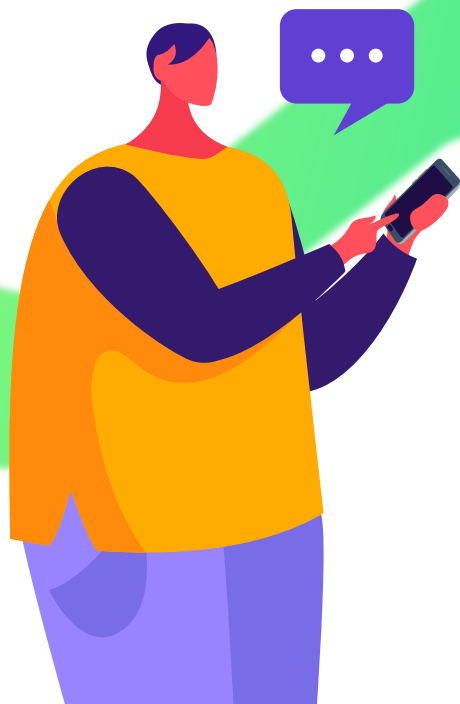
Estes casos não são passíveis de moderação, pois cada instituição pratica valores distintos, onde não há também uma uniformidade sobre o tema no judiciário.

### **Reclamações sobre ausência de retorno da solicitação do crédito:**

Situações onde o objeto da reclamação não é o crédito em si, mas sim a ausência de uma resposta referente a liberação ou não de valores não poderão ser aceitos, caracterizando falha no atendimento.

### **Análise de transação legítima/sem**

**irregularidade:** quando a transação não apresenta, após as análises realizadas pela empresa, nenhuma irregularidade, o reclamante poderá avaliar a situação como um todo, ou seja, avaliar o procedimento ao qual a transação foi submetida.



### **Interoperabilidade ou multi-captura:**

Reclamações que envolvam situações de interoperabilidade da máquina de cartão. Embora as situações possam envolver e depender de outras empresas e instituições financeiras, essas dificuldades operacionais são alheias ao consumidor, caracterizando-se como um risco do negócio pela forma de atuação do mercado.

### **Cobranças referentes à disponibilidade do equipamento**

**/serviço:** Reclamações onde o consumidor questiona sobre a cobrança relativa ao período de disponibilidade do equipamento/serviço, não são passíveis de moderação.

### **Antecipação levando tempo maior para processamento por conta da Registradora:**

O prazo para processo se torna subjetivo para entendimento se há culpabilidade da registradora ou do meio de pagamento. O consumidor está questionando a empresa para a qual possui relação e pode questionar sobre possíveis demoras no processo.

Portanto, reclamações onde o tema seja o questionamento sobre demora no processamento não serão passíveis de moderação.

### **Demora ou atraso no estorno:**

Reclamações em que o reclamante reclama do atraso ou demora no estorno de quantias.

