Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

Versão Set/2024

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

Este documento detalha processos e regras de Moderação de Conteúdo do 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 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.

Índice

1 – O que é o Reclame AQUI
2 – A Moderação de Conteúdo
3 – Como solicitar a moderação
4 – Reclamação de outra empresa
5 – Reclamação Trabalhista
6 –Conteúdo improprio
7 – Reclamação em duplicidade
8 –Reclamação de Terceiros
9 – Este é um caso de fraude
10 – A empresa não violou o direito do Consumidor
11 – Reclamações sobre ação de terceiros em nome da marca

RA RA RA RA RA RA

ReclameAQUI

1

O que é o Reclame AQUI

RA

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

1 - O que é o Reclame AQUI

É uma plataforma onde clientes registram suas insatisfações, 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.

Quem pode registrar uma reclamação?

Atualmente, o site é usado para registro de situações de diversos assuntos e temas, não sendo restrito apenas às questões de "Cliente x Empresa" ou "Cliente Final".

Ou seja, os relatos também podem ser sobre prestação de serviços como, por exemplo mas não se limitando, 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 pela definição de "Cliente" ou até mesmo "reclamação".

Portanto, registros que pedem algum auxílio para a empresa, independente de haver uma relação de consumidor, não infringem as regras de publicação e não são passíveis de desativação.

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.

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 realizado uma resposta.

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

Esse status pode ocorrer 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 (seja com resposta da empresa ou avaliada sem resposta).

Reclamação desativada pela Moderação de Conteúdo

O Reclame AQUI pode desativar uma reclamação caso esteja em desacordo com as regras previstas em nossos Termos de Uso.

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

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 Consumidor.

RA RA RA RA RA RA

ReclameAQUI

2

A Moderação de Conteúdo

RA RA RA RA RA

2 - A Moderação de Conteúdo

A Moderação de Conteúdo é uma funcionalidade gratuita 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 ou desativação da reclamação
Conteúdo impróprio	Edição do conteúdo da reclamação
Reclamação em duplicidade	Desativação da reclamação
Reclamação trabalhista	
Reclamação de terceiros	Anulação da avaliação
Este é um caso de fraude	
A empresa não violou o direito do Consumidor	

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 num conjunto de fatos e provas, que orienta a formação de uma decisão judicial ou administrativa.

O Julgamento de Mérito é o ato de, após análise de provas existentes por ambas as partes envolvidas, definir 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 Clientes.

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 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 as empresas se resguardem em relação à violação do direito de terceiros, e não adicione 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 cível 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 a certidão do trânsito em julgado e informar o ID da reclamação, por um de nossos canais de contato.

Decisões decorrentes da Justiça Criminal e Execuções de Títulos Extrajudiciais (exceto quando a reclamação tratar exclusivamente do valor cobrado) não autorizam a moderação do conteúdo.

É importante lembrar que, as definições pontuais e exceções aplicadas de acordo com a demanda de um cliente através de Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Bacen, Anatel, Procon, ANS, Susep, etc.), não são aceitas para a desativação da reclamação.

Embora essas decisões pontuais tenham como objetivo auxiliar no entendimento de responsabilidade sobre o caso específico, 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 moderações por mês.

Com essa limitação, o Reclame AQUI mantém o processo de moderação 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 o limite 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 90% no período analisado, a empresa pode ter uma alteração 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.

Solicitações de Reanálise

Caso o pedido de moderação não tenha sido aceito, a empresa poderá solicitar uma nova verificação para o Reclame AQUI através de um novo pedido.

Sugerimos que neste novo pedido sejam adicionadas informações extras, que colaborem para o entendimento do cenário e o motivo pelo qual a empresa compreende que a moderação deve ser aceita.

Essa segunda verificação, ou reanálise, será efetuada conforme todas as regras existentes na categoria solicitada, caso não seja aceito novamente, ficará claro que a situação não é passível de moderação, e que não podemos aceitar o pedido, independente de acionamentos em nossos canais de atendimento.

Importante:
O e-mail de atendimento de moderação tem como objetivo o esclarecimento de processos e novos cenários não mapeados. Pedidos de reanálise serão desconsiderados.

Indicador de Moderação

Além de atuar nos novos pedidos encaminhados, o Reclame AQUI também analisa o histórico de moderações da empresa para compreender a efetividade das solicitações.

Caso seja constatado um baixo nível de aceitação ou insistência de encaminhamento de casos não passíveis de moderação, a empresa poderá ter seus pedidos cancelados e aumento do prazo para retorno de análises, reanálises e atendimento por e-mail.

O Reclame AQUI também poderá reverter a qualquer momento, e conforme o seu entendimento, uma moderação que possua inconsistências na tratativa anterior seja ela uma migração, desativação ou anulação.

Por fim, caso seja constatado qualquer indício de que uma empresa esteja buscando benefícios no Processo de Moderação, ou usufruir de alguma vulnerabilidade sistêmica, seguiremos como previsto em nossos Termos de uso.

RA RA RA RA RA

RA RA RA RA RA

ReclameAQUI

3

Como solicitar a moderação

3 - Como solicitar a moderação

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.

É possível solicitar a moderação de conteúdo tanto pela Área da Empresa como através do HugMe.

Área da Empresa

Aponte a câmera para o QR code para acessar o passo a passo ou visite o site:

https://manual.reclameaqui.com.br/area-da-empresa#solicitar-moderacao

Hugme

Aponte a câmera para o QR code para acessar o passo a passo ou visite o site:

https://app.hugme.com.br/app.html#/ajuda/faq/moderacao/

ReclameAQUI

4

Reclamação de outra empresa

4 - Reclamação de outra empresa

Prazo para solicitar a moderação
15 (quinze) dias corridos a partir da data da publicação

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 registrar 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 originalmente registrou 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 um prazo inferior a 15 dias corridos

A solicitação da moderação para a migração 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 desde a publicação até a moderação.

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

Para as reclamações com mais de 15 dias de publicação, em casos onde 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 selecionar a empresa que deve receber a reclamação no Reclame AQUI. Caso contrário, o processo não poderá ser solicitado até que o Reclame AQUI tenha a informação correta.

Exemplo de solicitação

"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."

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.

A migração da reclamação não poderá ocorrer em casos onde já tenha sido migrada por duas vezes.

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, independentemente da data 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.

RA RA RA RA RA

ReclameAQUI

5

Reclamação Trabalhista

RA RA RA RA RA

5 - Reclamação Trabalhista

Prazo para solicitar a moderação
15 (quinze) dias corridos a partir da data da publicação

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 para o registro de insatisfações ou prejuízos que tenham envolvimento da Empresa como Marca, 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 corridos 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 no conteúdo público específica 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.

RA RA RA RA RA

RA RA RA RA RA

ReclameAQUI

6

Conteúdo impróprio

6 - Conteúdo impróprio

Prazo para solicitar a moderação
30 (trinta) dias corridos a partir da data da publicação do conteúdo indevido

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 Clientes que utilizam a plataforma. Porém, alguns acabam adicionando conteúdos que infringem as regras de publicação previstas nos Termos de uso do site, como, por exemplo, exposição de dados pessoais, palavras de baixo calão, imputação de crime, discriminações e outras infrações previstas no Termo de Uso.

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 direto, 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 corridos a partir da data de publicação do conteúdo indevido.

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)". Porém, 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.

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 cont", "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 devem ser sobre problemas ou prejuízos ocasionados por pessoas jurídicas (marcas, empresas, entidades, instituições, ongs, organizações, entre outros).

Reclamações que tenham como objetivo descrever uma insatisfação direta sobre a vida pessoal de um colaborador, são desativadas através da categoria "Conteúdo Impróprio", tais como não pagamentos de empréstimos, quitações de valores, relações afetivas, entre outros.

Em casos onde há a menção sobre o funcionário em exercício da função, mas existe um prejuízo ocasionado pela Marca, apenas será realizada a edição dos dados pessoais.

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

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.

ReclameAQUI

7

Reclamação em duplicidade

7 - Reclamação em duplicidade

Prazo para solicitar a moderação
30 (trinta) dias corridos a partir da data da publicação da 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.

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

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.

8

Reclamação de terceiros

8 - Reclamação de terceiros

Prazo para solicitar a moderação
30 (trinta) dias corridos a partir da data da avaliação da reclamação

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, reclamações que envolvam alguma situação que deve 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.

Porém, 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 Clientes.

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.

Reclamações de advogados, 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 o andamento sobre o atendimento solicitado e solicitar a comprovação da afirmação.

O mesmo ocorre sobre reclamações de Empresa para Empresa (B2B). Neste sentido, o usuário será considerado um representante da empresa, e poderá 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.

9

Este é um caso de fraude

9 - Este é um caso de fraude

Prazo para solicitar a moderação
30 (trinta) dias corridos a partir da data da avaliação da reclamação

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. Porém, os fraudadores podem tentar se beneficiar, registrando reclamações para empresas em busca de atendimento, ainda que indevidamente.

A categoria de moderação de "Este é um caso de Fraude" funciona de uma forma diferente das demais. Portanto, é crucial o entendimento sobre as suas regras antes de realizar qualquer solicitação.

A moderação só pode ser solicitada após a avaliação do Cliente

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. Exceto em casos que há insumos suficientes para atuação no cadastro do Cliente como um todo.

O que deve constar na solicitação?

Na solicitação de moderação, a empresa deve descrever os motivos pelos quais consideram a reclamação uma fraude.

Não é preciso fazer um dossiê completo como justificativa, para que nenhuma regra de exposição de dados pessoais ou similares seja quebrada.

É preciso informar apenas que o Cliente gerou alguma perda financeira, ou que a empresa atuou de forma preventiva com o bloqueio dele por suspeita de fraude e de risco.

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

Exemplo de solicitação de Moderação:

"Identificamos que o Cliente em questão está envolvido em uma ação que gerou impacto financeiro para a empresa. Portanto, solicitamos a moderação"

"Nosso sistema anti-fraude bloqueou a conta deste Cliente em nossa instituição. Por isso, solicitamos a moderação do conteúdo."

"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."

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

Orientações para adequar a resposta da empresa

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. Mas 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.

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."

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

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.

Reclamações de vítimas que tiveram algum impacto pela ação de fraudadores, caracterizam-se como uma quebra de segurança ou vulnerabilidade nos processos das empresas, não sendo passíveis de moderação.

Bloqueio de usuários no Reclame AQUI

Após envio da solicitação de moderação na categoria "Este é um caso de Fraude", o perfil do Cliente no Reclame AQUI será analisado para identificar se ocorreu tentativa de fraude para outras empresas, sejam do mesmo segmento ou não.

Se o Reclame AQUI identificar que o usuário utiliza o site indevidamente, o cadastro será bloqueado permanentemente, como previsto nos termos de uso da plataforma.

Em situações em que a ação indevida do Cliente não estiver clara, a solicitação de moderação será adicionada no histórico dele para consultas futuras e novas análises a partir de denúncias de outras empresas.

Em caso de bloqueio, o Reclame AQUI não informa ao Cliente a origem da denúncia, salvo em casos de demanda jurídica.

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.

ReclameAQUI

10

A empresa não violou o direito do Consumidor

10 - A empresa não violou o direito do Consumidor

Prazo para solicitar a moderação
30 (trinta) dias corridos a partir da data da avaliação da reclamação

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 Consumidor" é somente 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 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.

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

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 sem a resposta pública da empresa antes da avaliação, não são passíveis de moderação. Também não será analisado a "Consideração Final" registrada pela empresa.

O que deve constar na solicitação?

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?

Moderação de Conteúdo Reclame AQUI

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 contra argumentar 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 conforme apresentado o item "2 - A Moderação de Conteúdo"

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.

Regras da categoria "A Empresa Não violou o direito do Consumidor"

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 Consumidor", 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, onde a resposta da empresa deve conter informações relevantes sobre o problema, datas e elementos que auxiliem no entendimento.

Se a resposta pública não for adequada, mesmo que seja um tema passível de moderação, ela não será aceita.

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 diretamente 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 vocês, mas todas às vezes ou a ligação cai, ou o atendente me deixa esperando na linha"

"Em contato com o Chat no protocolo 111111 o atendente me garantiu que a situação seria resolvida, mas agora a empresa vem me dizer que não resolverá?"

"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 ao seu favor, o Reclame AQUI não os analisa. 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 tipo de 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 suas diretrizes estabelecidas por departamentos jurídicos e órgãos regulamentadores.

Mas 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 a motivação inicial que motivou a reclamação

É através da resolução de problemas que a empresa constrói sua reputação no Reclame AQUI e conquista a confiança dos Clientes que pesquisarem pela sua marca.

Exemplos de situações aceitas na categoria "A empresa Não violou o direito do Consumidor"

As situações abaixo são, de forma geral, aceitas na moderação de conteúdo na categoria de "A empresa Não violou o direito do Consumidor". Mas 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.
Dessa forma é possível realizar a anulação da avaliação na categoria "A empresa Não violou o direito do Consumidor".

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 problema objetivo ou dano

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 estar claro no conteúdo público que a situação não gerou nenhum prejuízo ao Cliente (inclusive de forma solidária ou por ser um Cliente em equiparação).

Exemplo de situações aceitas:

- Reclamações sobre propagandas e comerciais em que o objetivo é apenas relatar o 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 por 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.

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 em que o objetivo seja 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 Consumidor".

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 pagamento 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.

Importante:
Não poderão ser aceitas as solicitações de moderação para casos em que o cliente questiona os valores de juros aplicados para quitação de suas dívidas, pois cada empresa possui regras próprias e seria necessário conhecer as cláusulas contratuais para determinar a razão entre as partes.

Reclamações sobre ação de terceiros em nome da marca

Em alguns casos, Clientes podem reclamar sobre uma empresa, relatando alguma situação em que a marca foi usada para ações de fraude.
Essas ações geralmente ocorrem de forma online, através de e-mails com links falsos ou por aplicativos de mensagens instantâneas.

Por ser uma situação que foge do domínio da empresa, desde que a resposta pública esclareça quais são os reais canais de contato e que não ofertou tal cenário, a moderação poderá ser aceita.

Reclamações sobre análise de crédito

Muitos Clientes acabam gerando reclamações para as empresas por não terem como realizar alguma contratação de 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 da vida e hábitos financeiros do Cliente, a moderação poderá ser aceita caso a solicitação esteja de acordo com as regras da categoria.

ReclameAQUI

11

Reclamações sobre ação de terceiros em nome da marca

Reclamações sobre ação de terceiros em nome da marca

Em alguns casos, clientes podem reclamar sobre uma empresa, relatando alguma situação em que a marca foi usada para ações de fraude. 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, desde que a resposta pública esclareça quais são os reais canais de contato e que não ofertou tal cenário, a moderação poderá ser aceita.

Opções para o cenário:

Responder às reclamações de forma ágil e transparente demonstra compromisso com a segurança dos consumidores e com a ética nos negócios. Mas obviamente a reputação da empresa não pode ser afetada por problemas que ela não causou. Dito isso, basta responder às reclamações claramente (reforçando que se trata de um golpe ou phishing) e poderemos apoiar com a anulação de notas negativas na categoria
"A empresa não violou o direito do consumidor".

Entretanto, caso existam indícios públicos do uso indevido da marca da empresa por terceiros, podemos realizar a desativação da reclamação na categoria "Conteúdo Impróprio".

ReclameAQUI