

Regulamento - Moderação de Conteúdo

ReclameAQUI

Convidamos o leitor a conhecer os processos e regras sobre a Moderação de Conteúdo da plataforma Reclame AQUI.

Todas as informações apresentadas neste documento são baseadas em experiências e convívios com as empresas dos mais diversos segmentos, mas considerando também as particularidades e limitações na qualidade de plataforma de conteúdo do Reclame AQUI.

Índice

1 - O Reclame AQUI	3
O que é o Reclame AQUI.	3
Plataforma de conteúdo	3
Quem pode registrar uma reclamação	3
Status e ações em uma Reclamação	4
2 - A Moderação de Conteúdo	6
Premissas da Moderação de Conteúdo	7
A resposta pública da empresa no Reclame AQUI	8
Reclamações que estejam sendo tratadas ou definidas em Instância Judicial	8
Limite de Moderação de Conteúdo	9
Atuação automática de Moderação de Conteúdo por Inteligência Artificial	10
3 - Como solicitar a moderação de conteúdo	10
Como solicitar a moderação através da “Área da empresa”	10
Como solicitar a moderação através da ferramenta “HugMe”	13
4 - Categorias de Moderação - Reclamação de outra empresa	14
O status da reclamação esteja como “Não Respondido”	15
A publicação tenha um prazo inferior a 15 dias corridos	15
O que deve constar na solicitação?	15
Exemplo de solicitação	16
Situações de devolução da reclamação	16
Solicitação de direito de resposta de reclamações em aberto	16
Exceções que podem gerar a desativação da reclamação	16
5 - Categorias de Moderação - Reclamação Trabalhista	17
Poderá ser solicitada a moderação com qualquer status da reclamação	17
A publicação tenha um prazo inferior a 15 dias corridos	17
O que deve constar na solicitação?	18
Reclamações de prestação de serviço e fornecedores não serão passíveis	18

6 - Categorias de Moderação - Conteúdo impróprio	18
Poderá ser solicitada a moderação com qualquer status da reclamação	19
A publicação do conteúdo editável tenha um prazo inferior a 30 dias corridos	19
O que deve constar na solicitação?	19
Exemplo de solicitação	19
Filtro automático de determinados conteúdos	19
A edição ou a desativação da reclamação?	19
A empresa sempre receberá o conteúdo na íntegra	20
Arquivos em anexo nas reclamações não são disponibilizados publicamente	20
Reclamantes que adicionam Links de notícias ou informações sobre empresas	20
Dados de empresas expostos na reclamação	21
Conteúdos adicionados pela empresa indevidamente	21
Reclamações onde não há conteúdo ou falta de objetividade	21
Reclamações onde há exposição da vida pessoal de funcionários	22
Exemplo de reclamação não passível de edição	22
7 - Categorias de Moderação - Reclamação em duplicidade	23
Poderá ser solicitada a moderação somente se todas as reclamações estejam respondidas ou avaliadas	23
A publicação da reclamação em duplicidade tenha um prazo inferior a 30 dias corridos	23
O que deve constar na solicitação?	24
Exemplo de solicitação	24
Qual reclamação permanecerá ativa?	24
Situações novas ou de recorrência do problema	25
Exemplo de reclamação recorrente	25
Reincidências e bloqueio de reclamantes	25
Reclamações geradas por reclamantes diferentes sobre o mesmo assunto	26
8 - Categorias de Moderação - Reclamação de terceiros	26
Poderá ser solicitada a moderação somente após a avaliação do reclamante	26
A avaliação do conteúdo tenha um prazo inferior a 30 dias corridos	27
O que deve constar na solicitação?	27
Exemplo de solicitação de Moderação	27
Divergência de Informações	27
Exemplo de Resposta Condizente da Empresa	28
Reclamações de Advogados, Procuradores, Representantes e Inventariante	28
9 - Categorias de Moderação - Este é um caso de fraude	29
Poderá ser solicitada a moderação somente após a avaliação do reclamante	29
A avaliação do conteúdo tenha um prazo inferior a 30 dias corridos	30
O que deve constar na solicitação?	30
Exemplo de solicitação de Moderação	30
Resposta pública condizente com o problema	30
Exemplo de resposta pública	31
Reclamações de Fraudador e de Vítima de Fraude	31
Bloqueios de usuários no Reclame AQUI	31
Reclamante com ações criminosas para a empresa	32
10 - Categorias de Moderação - A empresa não violou o direito do consumidor	32

Poderá ser solicitada a moderação somente após a avaliação do reclamante	33
A avaliação do conteúdo tenha um prazo inferior a 30 dias corridos	33
O que deve constar na solicitação?	34
Processo de análise da moderação	34
Regras e Temas	35
11 - Regras de “A Empresa Não Violou o Direito do Consumidor”	36
Regra - Resposta pública da empresa condizente com o pedido de moderação	36
Exemplo de resposta não condizente	36
Regra - Falha no atendimento	37
Exemplo de Falha de Atendimento	37
Regra - Divergência de informações	37
Regra - Análise de mérito	38
Regra - Cláusulas contratuais e termos de uso	38
Regra - A empresa resolveu o problema	39
12 - Temas gerais na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”	39
Casos que o reclamante se nega a ser atendido	39
Não consegue comprovar a relação ou prestação de serviço	40
Reclamações onde não há um problema objetivo ou dano ao reclamante	41
Reclamações sobre definições após Recuperação Judicial	41
13 - Temas específicos por segmento na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”	42
Bancos e Instituições Financeiras;	42
Fabricantes;	42
E-Commerce;	42
Instituições de Ensino;	42
Construtoras;	42
Lojas Físicas;	42
Concessionárias de Energia Elétrica;	42
Meios de Pagamento;	42
Montadoras de Veículos;	42
Seguradoras;	42
Companhias Aéreas;	42
Companhias de Investimento;	42
Plataformas de Conteúdo;	42
Serviços de Entrega;	42
Consórcios.	42
Hospitais e Instituições de Saúde;	42
Cashback	42
Criação e/ou atualização de manuais de moderação por segmento	43

1 - O Reclame AQUI

O que é o Reclame AQUI.

O Reclame AQUI é uma plataforma de conteúdo onde os usuários podem registrar sua experiência de relação de consumo ou prestação de serviço para as empresas registradas, para que junto a reclamada, possam buscar a solução sobre a situação.

Os RECLAMANTES são os usuários que registram sua insatisfação em busca de uma solução sobre os problemas durante qualquer experiência que possam ter com as empresas, não se limitando apenas a consumidores.

Já as EMPRESAS são as Marcas, Ongs, Instituições, Prestadores de Serviços, entre outros, que atuam para resolver as situações apresentadas pelos Reclamantes.

O Reclame AQUI tem como objetivo ser um caminho para que ambas as partes possam interagir para que o problema seja sanado.

Plataforma de conteúdo

Na qualidade de plataforma de conteúdo, o Reclame AQUI visa garantir algumas premissas em relação aos seus serviços, como a Liberdade de Expressão e o Direito de Informar previstos na Constituição Federal, assim como as diretrizes do Marco Civil da Internet no qual nos enquadrados.

Devido a nossa natureza, não podemos realizar qualquer análise qualitativa, quantitativa ou de mérito sobre os conteúdos públicos, prezando pela neutralidade e imparcialidade nos processos de Moderação de Conteúdo de nossa plataforma.

Quem pode registrar uma reclamação

Embora o Reclame AQUI tenha sido concebido inicialmente somente para reclamações de cunho consumerista, vem sendo utilizado amplamente com situações que o próprio mercado vem criando e que não se resumem ao cenário "Consumidor x Empresa" ou "Consumidor Final".

As reclamações poderão ser manifestações 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 Delivery, Motoristas de Aplicativos de Transporte, etc.

Como é observável nos exemplos apresentados, não há apenas um cenário de consumo, sendo uma cadeia muito mais abrangente sobre a experiência com a reclamada, na qual não se limita pela definição de "consumidor" ou até mesmo "reclamação".

Portanto, registros que tenham como objetivo solicitar algum auxílio sobre problemas durante a prestação de serviço da empresa, independente da qualidade do reclamante, não infringem as regras de publicação e não serão passíveis de desativação.

Status e ações em uma Reclamação

As reclamações geradas no Reclame AQUI possuem status e ações que podem ser realizadas tanto pelo Reclamante, pela Empresa e também pelo próprio Reclame AQUI, sendo elas:

Publicação de uma reclamação

Ato realizado pelo reclamante em que descreve um fato ocorrido no qual necessita de auxílio para resolução para uma empresa específica.

Resposta Pública

Resposta registrada pela empresa no momento de esclarecer ao reclamante sobre as ações que serão tomadas em referência ao problema ou procedimentos adotados.

Réplicas

Registros realizados tanto pelo reclamante como pela empresa, que são interações que acrescentam informações na postagem de reclamação inicial, sendo um complemento do conteúdo público.

Avaliação da Reclamação

O reclamante poderá registrar a sua avaliação para a empresa, considerando sua experiência com o atendimento recebido como um todo, onde além de um texto descritivo, também deverá adicionar o posicionamento de se "O problema foi resolvido", se "Voltaria a Fazer Negócio" e qual a nota de 0 até 10 ele atribui para a sua experiência.

Consideração final da Empresa

A consideração final é uma ação que apenas a empresa poderá realizar, onde poderá acrescentar um comentário final sobre o conteúdo público com suas percepções, sendo opcional este registro.

Reclamação Avaliada sem Resposta

Existe a possibilidade do reclamante registrar uma avaliação em sua reclamação mesmo que a empresa não tenha realizado uma resposta

Esse status pode ocorrer em duas situações.

Para as empresas que respondem menos de 50% de suas reclamações registradas na aba de 6 meses, os reclamantes poderão avaliar sua reclamação após 3 dias de publicadas, mesmo sem a interação da empresa.

Para as empresas que respondem mais de 50% de suas reclamações registradas na aba de 6 meses, os reclamantes poderão avaliar sua reclamação após 30 dias de publicadas, mesmo sem a interação da empresa.

Reclamação Desativada pelo Reclamante

A qualquer momento o próprio autor do conteúdo poderá desativar a sua reclamação na nossa plataforma.

Esse processo é realizado através de seu acesso com login e senha e será realizada a ação em até 24 horas caso não seja constatada nenhuma irregularidade.

O reclamante também poderá reativar uma reclamação, mas somente caso ela tenha sido desativada após a avaliação (seja com resposta da empresa ou avaliada sem resposta).

Reclamação Desativada pela Moderação de Conteúdo

O Reclame AQUI poderá desativar uma reclamação caso esteja em desacordo com as regras previstas em nosso termo de uso.

Nesse cenário, a reclamação será removida de nossa plataforma e não poderá ser reativada pelo reclamante.

Existem alguns cenários que uma reclamação desativada pela moderação poderá ser reativada, mas essas situações serão apresentadas de acordo com cada Categoria de Moderação a seguir.

Reclamação com a Avaliação anulada pelo Reclame AQUI

Temos duas categorias de moderação que atuamos em relação a avaliação do reclamante, no qual o conteúdo permanecerá público mas os indicadores de sua avaliação não serão contabilizados para a fórmula de reputação da empresa.

2 - A Moderação de Conteúdo

A Moderação de Conteúdo é uma funcionalidade gratuita para todas as empresas registradas no Reclame AQUI para manter a qualidade das informações conforme previsto em nosso Termo de Uso.

A partir de uma solicitação realizada na própria reclamação, as empresas poderão nos comunicar sobre a motivação pela qual a reclamação em questão está em desacordo com as regras e, caso aceitas, será realizada as ações necessárias conforme previsto com as regras de cada Categoria de Moderação.

As categorias de moderação são uma representação das regras previstas em nosso termo de uso, sendo distribuídas para funcionalidades e infrações específicas.

São 7 categorias disponibilizadas para as empresas e cada uma com suas próprias regras de atuação e resultados diferentes:

- Reclamação de outra empresa
- Reclamação trabalhista
- Conteúdo impróprio
- Reclamação em duplicidade
- Reclamação de terceiros
- Este é um caso de fraude
- A empresa não violou o direito do consumidor

Porque o Reclame AQUI não analisa informações externas?

Embora a Moderação de Conteúdo tenha o intuito de manter as informações do site de acordo com as regras previstas em nosso Termo de Uso, haverá situações onde a moderação de conteúdo não poderá ser 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.

Já 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.

O Reclame AQUI não poderá definir por livre critério e de forma unilateral a razão sobre uma reclamação, seja no contexto de responsabilidade, culpabilidade, falta de objeto ou contradição.

O mesmo equivale à necessidade de averiguação de documentações para análises de conteúdo público, ou definição de opiniões divergentes sobre o mesmo fato narrado entre as empresas e os reclamantes.

Assim como constatar que regras internas criadas para resguardo de empresas sejam irrefutáveis e de amplo conhecimento por todos os reclamantes.

Quando houver necessidade de tomarmos uma decisão de forma subjetiva, sem clareza de fatos e não apresentada no conteúdo público, não caberá a nós definirmos a razão sobre a reclamação, ainda que possa haver documentação comprobatória tais 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

O Reclame AQUI garantirá que as empresas registradas possam responder seus reclamantes, partindo do princípio do direito de resposta ao contraditório.

A Lei Geral de Proteção de Dados define como o Reclame AQUI deverá tratar com os dados sensíveis de seus utilizadores, sendo assim, não há qualquer impeditivo de que uma reclamação seja realizada ou até mesmo que a empresa responda de forma condizente através de nossa plataforma, pois caracteriza-se como Legítimo Interesse entre as partes.

Caberá a cada empresa a responsabilidade pelo conteúdo apresentado e as informações que serão adicionadas publicamente para seus reclamantes, devendo sempre se resguardar em relação à violação do direito de terceiros, não adicionando nenhum dado sensível ou que possa constranger os reclamantes.

Todos os utilizadores do Reclame AQUI ficam automaticamente vinculados a nossa [política de privacidade](#), que demonstra como os dados dos reclamantes e empresas são tratados.

Reclamações que estejam sendo tratadas ou definidas em Instância Judicial

Poderá ocorrer de uma reclamação registrada em nosso site seja também discutida em esfera judicial através de processo gerado pelo próprio reclamante ou pela empresa.

Considerando as premissas do Reclame AQUI em relação a Liberdade de Expressão e o Direito de Informar, ainda que seja discutido em juízo, a reclamação não deverá ser desativada, pois ainda que exista 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.

Caso a sentença seja totalmente favorável a empresa reclamada, com o devido julgamento de mérito e transitado em julgado, poderá ser encaminhada para nós uma cópia da decisão definitiva e o ID da reclamação.

Caso a motivação da reclamação e a decisão judicial estejam correlacionadas, a reclamação será desativada, pois compreende-se que houve entendimento jurídico sobre a não responsabilidade da empresa sobre o fato ocorrido.

Em casos onde o processo foi encerrado sem o devido julgamento de mérito, como por falta de objeto ou extinto, não será possível realizarmos o processo de desativação, pois não houve a definição sobre responsabilidade sobre o problema.

Definições de Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Bacen, Anatel, Procon, ANS, Susep, etc) não serão válidas para a desativação da reclamação, pois embora tenham como objetivo auxiliar no entendimento de responsabilidade, ainda é possível recorrer em esfera judicial.

Limite de Moderação de Conteúdo

O fluxo de moderação tem uma importância muito grande para as empresas, pois através dele é possível nos comunicar sobre reclamações que estão em desacordo com as regras de publicação de nosso site.

Entretanto, o processo é realizado para todas as empresas registradas no Reclame AQUI de acordo com as regras previstas de Moderação.

Para que possamos oferecer este serviço para empresas, necessitamos trabalhar com algumas limitações em relação a quantidade de moderações solicitadas.

Cada empresa registrada no Reclame AQUI terá um limite de quantidade de moderações que poderá ser solicitada em um único dia, sendo de 30 solicitações diárias.

Essa limitação resulta em uma média, considerando os dias úteis, de 600 moderações por mês, sendo suficiente para que as empresas possam nos solicitar a verificação e análise dos casos que julgarem que estão em desacordo com nosso Termo de Uso.

Essa limitação tem como objetivo disponibilizar a funcionalidade de forma ordenada para todas as empresas, pois caso contrário, haveriam empresas que mandariam uma quantidade superior em relação às demais, o que influencia todo o sistema de entrega das moderações, além de ocorrer atrasos nas análises devido ao volume imprevisto.

Existe a possibilidade de uma empresa ter um aumento na quantidade de moderações diárias, entretanto, para isso será necessário a verificação de todo o seu histórico de moderação.

Caso esteja claro de que o volume atual de limite de moderações não comporta a quantidade solicitada e que exista uma taxa de assertividade de moderações igual ou superior a 85% dentro do período analisado, a empresa poderá ter um pequeno aumento na quantidade de moderações que poderão ser solicitadas diariamente.

Vale lembrar que acompanhamos frequentemente as empresas registradas em nosso site e são extremamente raros os casos onde as empresas necessitam de um limite maior de pedidos de moderação.

Desde que a distribuição dos pedidos seja feita corretamente e seja realizada uma análise prévia sobre o conteúdo solicitado, o volume médio de 600 moderações por mês é suficiente para que as empresas, até mesmo de grande porte, possam nos comunicar sobre situações que estejam realmente em desacordo com as regras previstas.

Atuação automática de Moderação de Conteúdo por Inteligência Artificial

Para auxiliar nas entregas de moderação, contamos com uma Inteligência Artificial nas análises de algumas categorias específicas.

A automação tem como objetivo realizar o processo com a mesma qualidade que a análise manual, para tal, realizamos frequentemente testes e re-treinos para que a Inteligência Artificial esteja adequada com os parâmetros e regras previstas.

Importante mencionar que o fato de nossa inteligência artificial ter realizado a negativa da moderação, não quer dizer que não houve análise ou que foi efetuada a negativa de forma indevida.

Adicionamos uma inteligência artificial no processo de moderação justamente para que ela possa avaliar as reclamações e tomar as ações necessárias sobre os pedidos das empresas de forma mais ágil e assertiva.

3 - Como solicitar a moderação de conteúdo

Para realizar a solicitação de moderação é necessário se atentar a Categoria de Moderação e também ao Status da reclamação, pois cada categoria possui sua particularidade para que esteja disponível para as empresas solicitarem.

Como solicitar a moderação através da “Área da empresa”

Primeiro você deve acessar a área da empresa

(<https://www.reclameaqui.com.br/area-da-empresa/>), com seu login e senha.

O acesso também pode ser realizado no rodapé do site Reclame AQUI.

Insira seus dados da sua empresa para que possa realizar o acesso, sendo o Login e Senha registrados no Reclame AQUI.



Após realizar login você continuará na página do Reclame AQUI, sendo necessário clicar em “Área da empresa” para acessar a página de reputação e listagem de reclamações.



Você estará na tela onde é apresentada a reputação da empresa e ao lado esquerdo o seu painel de tickets, onde as reclamações estão divididas por status.

Para fazer qualquer tipo de ação, é necessário selecionar a listagem da qual a reclamação pertence, como por exemplo "Todas"

Painel da área da empresa:



Ao selecionar uma listagem você terá acesso a todas as reclamações daquele status. Para solicitar a moderação de conteúdo basta clicar no botão de exclamação "!"



Clicando neste botão, além de abrir os dados de cadastro do consumidor no Reclame AQUI, você terá um campo para descrever melhor o motivo da sua solicitação.

Seu nome

Motivo

Selecione um motivo

- Selecione um motivo
- A reclamação de outra empresa
- Reclamação em Duplicidade
- Conteúdo Impróprio
- Reclamação Trabalhista

Para agilizar sua solicitação, siga as orientações

A reclamação está em duplicidade com o ID: 9999999

Enviar

Basta descrever na solicitação o motivo pelo qual aquela reclamação deverá ser moderada e clicar em enviar.

Pronto! Sua solicitação foi enviada, nossa equipe de moderação irá analisar e em até 5 dias úteis você receberá um retorno por e-mail.


Importante: As categorias disponíveis serão de acordo com o status da reclamação, portanto, pode ocorrer de algumas categorias não estarem disponíveis por não terem os requisitos necessários.

Como solicitar a moderação através da ferramenta "HugMe"

Caso utilize a ferramenta HugMe, a moderação poderá ser solicitada diretamente no Ticket no ícone de exclamação na parte superior do menu:

ReclameAQUI

Paguei e nao recebi

01/06/22 às 12:37  [Link original](#)
 Assunto: Outros Contato 1: 11 1111-1111 ID Site RA: 1a1A1a1A
 ID HugMe: 1111111 ID RA: 11111111 Reclamante: Pessoa Física Origem: Reclame Aqui
 Novo **Não respondido**


 Nome do Reclamante Ver perfil completo	Copiar nome	E-mail e-mail@email.com.br Copiar e-mail	CPF 111.111.111-11 Copiar CPF	Telefone 11 1111-11111 Copiar telefone
--	-----------------------------	---	--	---

Clicando no botão de exclamação "!", será apresentado o campo onde poderá selecionar a categoria de moderação e descrever o motivo da sua solicitação.

Motivo

-- Seleção --

- Seleção --
- Conteúdo Impróprio
- A reclamação de outra empresa
- Reclamação Trabalhista
- Reclamação de Terceiros
- Reclamação em Duplicidade
- A empresa não violou o direito do consumidor
- Este é um caso de fraude

 Anexar arquivo

Importante: As categorias disponíveis serão de acordo com o status da reclamação, portanto, pode ocorrer de algumas categorias não estarem disponíveis por não terem os requisitos necessários.

4 - Categorias de Moderação - Reclamação de outra empresa

Embora o reclamante tenha a liberdade de escolha para qual empresa deseja registrar a sua reclamação, há casos em que pode ser necessária a migração do conteúdo para outro registro de empresa no Reclame AQUI para que o reclamante possa ser melhor atendido.

A categoria de moderação de “Reclamação de outra empresa” tem como objetivo a transferência do conteúdo para outro perfil de empresa existente.

A categoria de “Reclamação de outra empresa” não é aplicada para casos onde houver qualquer nível de responsabilidade solidária sobre o problema apresentado, o que ocasionará a negativa do pedido de moderação.

Ainda que a transferência seja realizada, se a empresa recebedora da migração solicitar a devolução, o conteúdo será migrado para a empresa de origem e não poderá mais ser transferido.

O mesmo ocorre caso o reclamante 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.

O status da reclamação esteja como “Não Respondido”

O processo da transferência, deve disponibilizar o direito de resposta para o novo perfil que receberá o conteúdo, portanto, é obrigatório que não exista uma resposta pública registrada na reclamação em questão.

A publicação tenha um prazo inferior a 15 dias corridos

Para que a empresa que receberá o conteúdo não seja penalizada pelo tempo decorrido de publicação até a transferência, somente aceitaremos a moderação caso a reclamação tenha um prazo inferior a 15 dias corridos de publicação.

Em casos onde a reclamação possui mais de 15 dias de publicação, o processo será realizado em exceção com a desativação da reclamação com a orientação ao reclamante que registre seu descontentamento para a empresa correta ou solicitando um comprovante que demonstre a relação de consumo com a empresa.

Importante: reclamações que são do mesmo grupo empresarial, não serão desativadas, pois caberá ao grupo seguir com a tratativa de seu reclamante, ainda que esteja em uma página diferente da ideal para atendimento.

O que deve constar na solicitação?

No momento de solicitar a moderação, é necessário esclarecer o nome da empresa que deverá receber o conteúdo para que a migração seja concluída ou o link do perfil da empresa no Reclame AQUI, caso contrário, o processo será negado até que tenhamos a informação correta.

Se não houver dados suficientes para nos informar qual a empresa correta, na solicitação da moderação deverá mencionar o motivo pelo qual a reclamação em questão não é relacionada a sua atuação.

Exemplo de solicitação

“Não conseguimos contato com o reclamante, mas sabemos que não é uma reclamação que pertence à nossa empresa, pois não trabalhamos com este produto/serviço.”

“Solicitamos que a reclamação seja migrada para a empresas XXX ”

Situações de devolução da reclamação

Ainda que a transferência seja realizada, se a empresa recebedora da migração solicitar a devolução, o conteúdo será migrado para a empresa de origem e não poderá mais ser transferido.

O mesmo ocorre caso o reclamante 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

Pode ocorrer de uma empresa encontrar uma reclamação que seja para a sua empresa mas no perfil de uma outra empresa homônima ou por equívoco do reclamante.

Caso a empresa queira o direito de resposta sobre aquele conteúdo, poderá nos solicitar através de nossos canais de atendimento para que possamos migrar o conteúdo para a sua página, 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 que não impacte os indicadores de tempo de resposta, mas uma vez migrado, não será possível realizar a devolução para a empresa de origem.

Exceções que podem gerar a desativação da reclamação

Em algumas situações, poderá ocorrer a desativação da reclamação ao invés da migração. Esses casos são exceções ao fluxo previsto da categoria, mas ocorrem quando através do conteúdo público, não há como definir qual empresa é responsável pelo conteúdo, mas que esteja claro que não é de responsabilidade da empresa de origem.

Em situações como essas, caso identificado, a reclamação será desativada e o reclamante receberá a orientação de que deverá buscar a empresa correta para registrar a sua insatisfação.

Prazo para solicitar a moderação: 15 dias corridos a contar da publicação

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Migração da reclamação para outra empresa.

5 - Categorias de Moderação - Reclamação Trabalhista

Temos como objetivo ser uma plataforma voltada a questões de relação de consumo e prestação de serviço, portanto, reclamações que retratam situações trabalhistas, infringem as regras de publicação.

Poderá ser moderado conteúdos que questionem fluxos trabalhistas previstos na CLT, tais 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 por exemplo, as reclamações não haverá infração às regras de publicação, pois se torna o foco principal do modelo de negócio.

Poderá ser solicitada a moderação com qualquer status da reclamação

Por se tratar de uma infração às regras de publicação de nossa plataforma, não há distinção caso seja respondida pela empresa ou até mesmo avaliada, podendo ser solicitada independente do status.

A publicação tenha um prazo inferior a 15 dias corridos

Para que o processo seja realizado e a moderação solicitada, é necessário que o pedido de moderação seja realizado em até 15 dias a contar da publicação da reclamação trabalhista para a empresa.

O que deve constar na solicitação?

Deverá ser informado na solicitação de moderação que o relato do reclamante se refere a uma questão trabalhista. De preferência, apontando onde no conteúdo público específica que se trata de uma questão CLT.

Reclamações de prestação de serviço e fornecedores não serão passíveis

Reclamações que possuem como objetivo questionar uma prestação de serviço efetuada ou que seja referente a uma relação comercial, não são uma infração às regras de publicação, pois não englobam as regras CLT, sendo uma relação comercial entre as partes.

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

Prazo para solicitar a moderação: 15 dias corridos a contar da publicação

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Desativação da reclamação trabalhista com a devida orientação ao reclamante sobre o funcionamento do Reclame AQUI.

6 - Categorias de Moderação - Conteúdo impróprio

O Reclame AQUI preza pela liberdade de expressão dos reclamantes que utilizam nossa plataforma, entretanto, alguns acabam adicionando conteúdos que infringem as regras de publicação previstas em nosso termo de uso, como por exemplo a exposição de dados pessoais ou palavras de baixo calão.

Para este tipo de situação, temos a categoria de moderação de “Conteúdo Impróprio”, onde poderá ser solicitada a edição de dados que estejam em desacordo com as regras de publicação.

A categoria tem como objetivo editarmos termos de Imputação de Crime direta, Termos Pejorativos atribuídos para pessoas físicas e dados pessoais expostos (CPF, RG, Nome Completo, Telefones, Número de Cartão, OAB, CRM, Endereços, etc).

Situações onde o conteúdo do reclamante seja referente a qualidade do atendimento ou experiência em relação a sua percepção na tratativa ou atuação da empresa, o conteúdo não poderá ser editado

Poderá ser solicitada a moderação com qualquer status da reclamação

Por se tratar de uma infração às regras de publicação de nossa plataforma, não há distinção caso o conteúdo indevido tenha sido apresentado na publicação, réplica ou avaliação do reclamante. Portanto, essa categoria poderá ser solicitada independente do status.

A publicação do conteúdo editável tenha um prazo inferior a 30 dias corridos

Para que o processo seja realizado e a moderação solicitada, é necessário que o pedido de moderação seja realizado em até 30 dias a contar da publicação do conteúdo indevido no Reclame AQUI.

O que deve constar na solicitação?

É obrigatório que na solicitação de moderação seja informado qual o termo que deve ser editado para que nossa equipe de moderadores realizem a análise e as ações necessárias.

Exemplo de solicitação

“Solicitamos que seja editado o CPF 111.111.111-11 exposto na reclamação”

Filtro automático de determinados conteúdos

Para que possamos manter a qualidade dos dados que disponibilizamos publicamente, possuímos um filtro automático de uma série de palavras que não devem ser adicionadas em reclamações.

Ao ler uma reclamação em nosso site, automaticamente estes conteúdos são alterados para a frase “(editado pelo Reclame AQUI)”.

Entretanto, alguns usuários podem acabar adicionando variações de determinadas palavras ou termos ainda não mapeados, o que infringe as regras de publicação de nossa plataforma.

A edição ou a desativação da reclamação?

Por regra da categoria, não realizaremos a desativação caso tenha algum conteúdo impróprio, apenas realizaremos a edição para que o problema que ocasionou a motivação da reclamação possa ser resolvido.

Entretanto, em algumas situações, ao realizar a edição do conteúdo indevido, pode ocorrer que não exista contexto ou problema a ser resolvido.

Como temos o objetivo de manter a qualidade das informações disponíveis em nosso site, em casos onde não reste nenhuma informação relevante após a edição, o conteúdo poderá ser desativado a critério do Reclame AQUI, orientando o reclamante que deverá fazer uma nova reclamação esclarecendo melhor o problema e se atentando às regras de publicação.

A empresa sempre receberá o conteúdo na íntegra

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

Portanto, é importante que antes de solicitarem a moderação, verifiquem se o conteúdo já está editado na versão pública da reclamação.

Arquivos em anexo nas reclamações não são disponibilizados publicamente

O reclamante no momento de registrar a sua reclamação, poderá adicionar anexos que demonstram o problema ou relação com a empresa.

Como em grande maioria destes anexos existem dados pessoais ou sigilosos, nenhum anexo da reclamação permanece exposto na reclamação pública, sendo exclusivamente encaminhado para que a empresa possa analisar e ter entendimento do caso.

Portanto, não há necessidade de solicitação de edição de documentos em anexo, pois não estão disponíveis em nossa plataforma de forma pública.

Reclamantes que adicionam Links de notícias ou informações sobre empresas

O Reclame AQUI possui ações para conteúdos que possam infringir as regras de publicação de nossa plataforma.

Entretanto, alguns reclamantes adicionam links externos para demonstrarem algum fato relacionado ao seu problema ou em relação às empresas.

Como não há como intervir no conteúdo disponível em página de terceiros, não há qualquer ação que possa ser realizada pelo Reclame AQUI, pois a inclusão de links nas reclamações não infringe as regras de publicação.

A única edição que poderá ser realizada, são de links que se referem exclusivamente a um perfil de pessoa física em redes sociais, o que acaba por expor um indivíduo.

Dados de empresas expostos na reclamação

Reclamações que possuam informações genéricas ou de CNPJ de empresas não serão passíveis de edição, pois são dados públicos gerais que poderão ser encontrados na internet.

Dados como e-mail de domínio genérico (sac@empresa.com.br), número de contato de ura (0800, 4004, etc) , cargos representativos sem qualquer vinculação de dado pessoal, número de CNPJ, Razão Social, Endereço Comercial, entre outros dados públicos, não são situações passíveis de edição.

Conteúdos adicionados pela empresa indevidamente

Pode ocorrer da própria empresa adicionar algum conteúdo indevido, como por exemplo nome completo do reclamante ou dados sigilosos, nestes casos, é possível a empresa solicitar a moderação nessa categoria especificando qual o conteúdo que deverá ser editado.

Vale lembrar que erros de digitação ou respostas incorretas não poderão ter seu valor alterado, mesmo que tenham sido gerados pela empresa. Nestes casos, orientamos que façam uma nova resposta pública com a informação correta para que os dados públicos fiquem condizentes com o problema do reclamante.

Apenas editamos as informações que estiverem em desacordo com as regras previstas em nosso Termo de Uso.

Reclamações onde não há conteúdo ou falta de objetividade

Situações onde o reclamante acabou não adicionando conteúdo em sua reclamação ou que faltou objeto claro sobre a reclamação, poderão ser solicitadas a desativação para que o reclamante refaça a sua reclamação apresentando melhor contexto sobre o conteúdo.

Essas reclamações são de fácil percepção de que o reclamante não adicionou informações no conteúdo público, como por exemplo, a descrição da reclamação estar vazia, com apenas códigos ou fraseologia sem contexto.

Exemplo: "Hoje entrei em cont", "Ainda não comprei mas quero comprar!", "preciso de ajuda"

Apenas desativaremos solicitando que seja redigida nova reclamação caso não seja possível entender a objetividade e a razão do problema sobre a reclamação registrada para a empresa.

Caso o conteúdo descritivo da reclamação não esteja completo mas o título esclarece a motivação do registro da reclamação, a moderação não poderá ser realizada e caberá à empresa analisar a situação junto ao reclamante para solucionar a questão.

Reclamações onde há exposição da vida pessoal de funcionários

Em nosso Termo de Uso especificamos que as reclamações não poderão ter dados pessoais, assim como deverão ser exclusivamente voltadas para pessoas jurídicas (Marcas, Empresas, Entidades, Instituições, Ongs, Organizações, etc).

Reclamações que tenham como único objetivo expor a vida pessoal de funcionários poderão se desativadas através da categoria de "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 de nossa plataforma.

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 consumidores? Isso é falta de caráter! Vou amanhã mesmo abrir um processo contra essa empresa sem escrúpulos e que só faz propaganda enganosa."

Prazo para solicitar a moderação: 30 dias corridos a contar da publicação do termo indevido

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Edição dos dados que estejam em desacordo com as regras de publicação.

7 - Categorias de Moderação - Reclamação em duplicidade

O Reclame AQUI gera a reputação de todas as empresas de acordo com as reclamações avaliadas, portanto, temos como premissa em nosso termo de uso, que somente uma única avaliação deverá ser realizada para determinado problema com a empresa.

Entretanto, alguns reclamantes acabam gerando mais de um conteúdo referente a mesma situação, seja por falta de retorno da empresa reclamada ou até mesmo por não concordar com o posicionamento.

Nestes casos, temos a moderação na categoria de “Reclamação em Duplicidade”, que tem como objetivo manter uma única reclamação sobre o tema ativa e sendo contabilizada para a empresa.

Poderá ser solicitada a moderação somente se todas as reclamações forem respondidas e/ou avaliadas

O processo desta moderação é manter um único conteúdo público em nosso site, portanto, é obrigatório que a última interação entre todas as reclamações duplicadas seja da empresa.

Caso a última interação de uma reclamação seja uma réplica do reclamante, a solicitação será negada e a empresa deverá primeiro responder a reclamação para posteriormente solicitar novamente a análise.

Se a reclamação já estiver avaliada, não será necessário a empresa registrar uma “Consideração Final”.

Na grande maioria dos casos de duplicidade, o reclamante gera uma nova reclamação por não ter um retorno em um prazo esperado em sua reclamação original, por isso é

importante um posicionamento da empresa na nova reclamação que seja claro sobre o problema no qual o reclamante está passando.

A publicação da reclamação em duplicidade tenha um prazo inferior a 30 dias corridos

Para que o processo seja realizado e a moderação solicitada, é necessário que a solicitação de moderação seja efetuada em até 30 dias corridos a contar da publicação da reclamação em duplicidade no Reclame AQUI.

O que deve constar na solicitação?

É obrigatório que na solicitação de moderação seja informado qual o ID RA da reclamação em duplicidade, assim poderemos verificar se os conteúdos em questão de fato são uma duplicidade.

Não há distinção entre a solicitação de moderação na reclamação mais recente ou na mais antiga, pois analisaremos todas as informações independente de em qual reclamação a solicitação foi aberta.

Caso exista mais de uma reclamação, poderá ser aberta uma única solicitação de moderação informando todos os IDs de Reclamação.

Importante: Apenas temos acesso ao ID RA (Origem). Pedidos que sejam realizados com a informação do ID HugMe serão negados por não termos como analisar os conteúdos.

Exemplo de solicitação

“Solicitamos que seja verificado os casos de duplicidade deste reclamante nas reclamações ID: 111111 , ID: 222222 , ID: 333333 , ID: 444444”

Qual reclamação permanecerá ativa?

O Reclame AQUI dará prioridade em manter a primeira reclamação postada para a empresa, salvo os casos onde já exista uma avaliação do reclamante nesta reclamação.

Neste cenário, será mantida a reclamação que ainda não possua avaliação ou, caso todas as reclamações já tenham uma avaliação, será mantida a que tiver a avaliação mais recente do reclamante independente da data de abertura.

O objetivo é sempre manter uma reclamação onde o reclamante ainda consiga interagir com a empresa, dessa forma podendo ser apresentada uma avaliação diferente da reclamação anterior, o que se refere a antes do problema ser totalmente resolvido.

Importante: No processo de moderação não é analisado o valor da avaliação do reclamante (Resolvido, Voltaria a fazer negócio ou Nota do Atendimento), portanto, poderá ocorrer de uma avaliação inferior seja mantida em detrimento de uma avaliação positiva conforme o processo descrito acima.

Situações novas ou de recorrência do problema

Nós sempre analisaremos o objetivo da reclamação para entender se de fato é uma reclamação em duplicidade ou uma nova situação que tenha ocorrido.

Para dar um exemplo, se o reclamante informa em sua primeira reclamação que houve um atraso na entrega e na segunda reclamação que o produto chegou com defeito, embora sejam de uma mesma relação de consumo, os problemas são diferentes e não caracterizam como duplicidade.

O mesmo ocorre com situações que são recorrentes, como por exemplo, reclamações sobre Spam, Ligações, SMS e cobranças.

Embora possam ter o mesmo objetivo, podem acontecer diversas situações na qual o reclamante terá o direito de questionar e receber um posicionamento da empresa.

Exemplo de reclamação recorrente

“Recebi na quinta feira uma mensagem de cobrança e logo em seguida uma ligação falando sobre o valor que está pendente de pagamento....”

“Novamente na terça feira recebi uma nova ligação da empresa mencionando sobre o pagamento em aberto. Já disse que vou pagar em breve, parem de me ligar!”

Reincidências e bloqueio de reclamantes

Sempre que realizamos uma desativação de reclamação em duplicidade, realizamos a comunicação ao reclamante mencionando sobre a infração às regras de publicação e que em caso de reincidência, seu perfil no Reclame AQUI poderá ser bloqueado.

Considerando as regras previstas em nosso termo de uso, sempre damos uma chance para que o reclamante se adeque e que não seja necessária nenhuma ação de suspensão do

usuário em nossa plataforma, mas alguns reclamantes podem ser mais insistentes em relação a esse fato.

Portanto, caso tenhamos insumos suficientes em relação a este reclamante, poderá ocorrer o bloqueio temporário de seu cadastro, independentemente de aviso prévio, evitando assim que novas reclamações sejam geradas em duplicidade.

Em casos mais específicos e extremos, podemos inclusive optar por realizar o bloqueio definitivo do usuário.

De qualquer forma, ficará ao critério do Reclame AQUI a criticidade da infração para a tomada de decisão sobre a suspensão ou não do reclamante.

Reclamações geradas por reclamantes diferentes sobre a mesma compra ou serviço

Em casos onde uma mesma compra o problema no serviço é reclamado por dois reclamantes diferentes no Reclame AQUI (normalmente havendo parentesco), é possível também solicitar a moderação de conteúdo.

No pedido é preciso informar qual dos reclamantes é o titular da relação de consumo, dessa forma daremos preferência para essa reclamação no processo de Moderação de Conteúdo.

Lembrando que todas as reclamações precisam que a última interação seja da empresa para que possa ser considerada uma duplicidade. Portanto, uma resposta clara e objetiva sobre o problema é o ideal, uma vez que qualquer uma das reclamações poderão permanecer ativas.

Importante: Em casos onde houver dupla titularidade ou que mais de um reclamante seja parte envolvida do problema, não será passível de moderação. Como por exemplo compradores diferentes de um mesmo conjunto de imóveis que esteja com algum problema estrutural ou pertencentes em um único contrato.

Prazo para solicitar a moderação: 30 dias corridos a contar da publicação da reclamação em duplicidade

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Desativação da reclamação em duplicidade orientando o reclamante sobre as regras de publicação de nossa plataforma.

8 - Categorias de Moderação - Reclamação de terceiros

O Reclame AQUI por ser uma plataforma de conteúdo muito utilizada por pesquisa de usuários e tendo a necessidade de haver uma conta registradas para reclamar, tem como premissa de que qualquer terceiro autorizado pelo titular poderá registrar uma reclamação em nossa plataforma, principalmente em casos que envolvam parentesco entre o titular da relação de consumo e o reclamante.

Entretanto, temos a Lei de Sigilo Bancário que engloba as empresas Bancárias e Financeiras, no qual determina que a tratativa de seus dados e movimentações apenas poderão ser realizadas com o titular da conta, contrato, cartão, serviço, etc.

Poderá ser solicitada a moderação somente após a avaliação do reclamante

O principal objetivo dessa categoria de moderação é que a empresa não seja penalizada no Reclame AQUI por conta da avaliação de terceiro e suas ações.

Entretanto, o Reclame AQUI não poderá fazer a desativação da reclamação, uma vez que o problema que originou a reclamação, embora tenha sido realizado por um terceiro, se refere a prestação de serviço da empresa.

Portanto, para que seja possível solicitar a moderação de conteúdo nessa categoria, é obrigatório que a reclamação já esteja avaliada, pois analisaremos a possibilidade de desconsiderar a avaliação do reclamante para a reputação da empresa.

A avaliação do conteúdo tenha um prazo inferior a 30 dias corridos

Para que o processo seja realizado e a moderação solicitada, 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 reclamante em questão não se trata do titular do serviço contratado.

Dessa forma, analisaremos o conteúdo público para entendimento se está claro e objetivo que o reclamante 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 pelo qual reclama, portanto, estamos tratando internamente sobre o problema diretamente com o titular."

"O reclamante menciona um número de contrato do qual não está em seu nome, o que impede a nossa atuação por conta da Lei de Sigilo Bancário."

"Em nossa base de dados o titular do serviço prestado se chama João, portanto a reclamante Maria não poderá ser atendida por ser uma terceira."

Divergência de Informações

O Reclame AQUI na qualidade de plataforma de conteúdo, realiza as moderações levando em consideração as regras previstas em seu termo de uso, entretanto, não poderá em nenhuma hipótese definir quem possui a razão sobre o conteúdo publicado para uma empresa.

Neste contexto, sempre que houver posicionamentos contraditórios entre o reclamante e a empresa, não caberá ao Reclame AQUI definir quem possui razão e será confirmada a "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.

É importante que a resposta pública da empresa esteja de forma clara e objetiva que não poderá seguir com o atendimento por ser um terceiro, dessa forma verificaremos se há alguma divergência no posicionamento da empresa e do consumidor.

Se o reclamante realizar uma nova interação na reclamação mencionando que de fato é o titular, a moderação não poderá ser aceita, pois entrará em contradição com o posicionamento da empresa no conteúdo público.

Exemplo de Resposta Condizente da Empresa

"Os dados que iremos tratar aqui são de origem privada e como medida de segurança só damos informações para o titular do cartão de crédito, por isso, pedimos que o titular entre em contato através de perfil próprio."

“Em consulta do seus dados, verificamos que o serviço foi contratado por outra pessoa, portanto não poderemos dar continuidade na tratativa por conta da Lei de Sigilo Bancário,”

“Por conta da segurança de dados do titular, estamos em contato com ele diretamente para tratar do problema apresentado nesta reclamação. Contamos com a sua compreensão mas não poderemos repassar informações para terceiros.”

Reclamações de Advogados, Procuradores, Representantes e Inventariante

Reclamações geradas a partir de reclamantes que mencionam possuir procuração de plenos poderes para a tratativa do caso não serão passíveis de moderação, pois caberá à empresa dar o andamento sobre o atendimento solicitado.

O mesmo ocorre sobre reclamações de Empresa para Empresa (B2B), neste sentido, o reclamante será considerado um representante da empresa e poderá realizar o questionamento sobre a contratação do serviço realizado junto a instituição bancária ou financeira.

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

Prazo para solicitar a moderação: 30 dias corridos a contar da avaliação da reclamação de terceiro

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Anulação da avaliação do reclamante para a reputação da empresa

9 - Categorias de Moderação - Este é um caso de fraude

O Reclame AQUI tem um grande zelo pelas informações disponibilizadas em nossa plataforma, mas infelizmente pode ocorrer de um fraudador registrar uma reclamação para a empresa em busca de ter sua solicitação atendida, ainda que indevidamente.

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

Poderá ser solicitada a moderação somente após a avaliação do reclamante

O principal objetivo dessa categoria de moderação é que a empresa não seja penalizada no Reclame AQUI por conta da avaliação de um fraudador e suas ações.

Entretanto, o Reclame AQUI não poderá desativar a reclamação com a justificativa para o reclamante de que se trata de uma fraude, uma vez que o problema central da relação de consumo não foi concretizada em nosso site.

Portanto, para que seja possível solicitar a moderação de conteúdo nessa categoria, é obrigatório que a reclamação já esteja avaliada, pois analisaremos a possibilidade de desconsiderar a avaliação do reclamante para a reputação da empresa.

Importante: Reclamações onde houve a avaliação sem a resposta pública da empresa, não serão passíveis de moderação, salvo os casos onde houver insumos suficientes para atuação no cadastro do reclamante como um todo, como será apresentado mais à frente.

A avaliação do conteúdo tenha um prazo inferior a 30 dias corridos

Para que o processo seja realizado e a moderação solicitada, 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?

Na solicitação deverá informar a motivação pela qual consideram o reclamante um fraudador.

Não há necessidade de realizar um dossiê completo como justificativa, até para que não seja violado nenhuma regra de exposição de dados pessoais ou similares para o Reclame AQUI.

A simples informação de que o reclamante em questão foi bloqueado por ter gerado alguma perda financeira ou que a empresa atuou de forma preventiva com o bloqueio do reclamante por conta de suspeita de fraude e de risco, já é o suficiente para nosso entendimento e análise do perfil do reclamante no Reclame AQUI.

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

Exemplo de solicitação de Moderação

"Verificamos que o reclamante em questão está envolvido em uma ação que gerou impacto financeiro para a empresa, portanto, solicitamos a moderação"

"O reclamante teve sua conta bloqueada em nossa instituição por conta de nosso sistema anti-fraude e portanto solicitamos a moderação do conteúdo."

"O reclamante tentou usufruir de uma fragilidade de nosso sistema, o que gerou uma quebra de segurança de dados e compra indevida em nossa plataforma"

"Ao verificar as documentações necessárias para análise do caso, foi constatada a tentativa de recebimento indevido de benefício através de documentos falsos"

Resposta pública condizente com o problema

Para que a moderação seja aceita nessa categoria, é obrigatório que a resposta pública da empresa esteja condizente com a atuação de penalização do reclamante em seus serviços.

A equipe de moderação analisará se a resposta pública nos dá indícios de que o reclamante não terá mais a possibilidade de utilizar os serviços novamente no futuro.

Por questões de segurança jurídica, todas as empresas devem evitar acusar um reclamante de fraude, mas não há qualquer impeditivo de que sejam incisivos 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 poderá ser utilizada como insumo para o aceite da moderação, somente a resposta pública ou réplica gerada na reclamação.

Exemplo de resposta pública

"Verificamos que devido a infrações às regras de utilização de nossos serviços, sua conta não poderá 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 ser mais acessado."

"Após análise do setor responsável, foi determinado que não podemos concluir o serviço e o contrato foi cancelado. "

“De acordo com as políticas determinadas por nossa diretoria, manteremos nosso posicionamento de que seu acesso permanecerá inativo.”

Reclamações de Fraudador e de Vítima de Fraude

Embora ambas as reclamações tenham como objeto principal uma fraude, nessa categoria apenas atuamos com reclamações que foram geradas pelo próprio fraudador.

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

Bloqueios de usuários no Reclame AQUI

Sempre que uma empresa nos encaminha uma solicitação de moderação na categoria de “Este é um caso de Fraude”, realizamos uma análise no perfil do reclamante no Reclame AQUI para entender se há indícios de que ele realizou a mesma tentativa de solução sobre a sua fraude para outras empresas, sejam do mesmo segmento ou não.

Caso esteja claro para o time de Auditoria do Reclame AQUI que o usuário em questão vem utilizando nossa plataforma de modo indevido, poderá ocorrer o bloqueio permanente do usuário, ou seja, a expulsão do reclamante no Reclame AQUI como previsto em nosso Termo de Uso.

Em situações que ainda não esteja clara a ação indevida do reclamante, a solicitação de moderação na categoria de fraude será adicionada no histórico do reclamante para consultas futuras e novas análises a partir de denúncias de outras empresas.

Em caso de bloqueio, o Reclame AQUI não informará a origem da denúncia para o reclamante ou o que levou à expulsão, salvo em casos de demanda jurídica.

Reclamante com ações criminosas para a empresa

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

Situações que englobam bloqueios temporários por infrações aos termos de uso, regras de promoções e similares, não serão aceitos na categoria, pois apenas atuamos em casos extremos onde o reclamante poderá responder criminalmente sobre os seus atos.

Importante ressaltar que caso no conteúdo público a empresa adicione elementos que dê a entender que permanecerá com os serviços para o reclamante, a moderação será negada, pois a empresa estará optando em manter um fraudador no rol de seus clientes.

Prazo para solicitar a moderação: 30 dias corridos a contar da avaliação da reclamação

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Anulação da avaliação do reclamante para a reputação da empresa ou bloqueio do usuário no Reclame AQUI em casos excepcionais.

10 - Categorias de Moderação - A empresa não violou o direito do consumidor

Através de uma avaliação, os reclamantes poderão adicionar a sua percepção e experiência sobre o atendimento recebido das empresas no Reclame AQUI.

Para isso, basta que ele adicione a informação se o problema foi resolvido, se voltaria a fazer negócio e qual a nota será atribuída ao atendimento.

Entretanto, existem algumas situações na qual o problema foi originado pelo próprio reclamante e/ou a empresa é impedida de realizar a ação de resolução do problema por conta de determinações de órgãos regulamentadores, definições governamentais, decisões judiciais ou outras instâncias.

Portanto, essa categoria de moderação somente será aceita em situações excepcionais em que a empresa não é responsável, inclusive solidariamente, pelo problema do reclamante ou quando este é causado unicamente por ele.

Nessa categoria, realizamos a análise do conteúdo público para entendimento de toda a situação e definirmos se haverá a possibilidade de anularmos a avaliação do reclamante para o cálculo de reputação da empresa no Reclame AQUI.

O conteúdo público permanecerá disponível para consulta de qualquer usuário do Reclame AQUI e não haverá desativação ou edição das informações adicionadas, somente desconsideraremos os valores de avaliação para o cálculo da empresa.

Poderá ser solicitada a moderação somente após a avaliação do reclamante

O principal objetivo dessa categoria de moderação é que a empresa não seja penalizada no Reclame AQUI por conta da avaliação por uma situação na qual não foi originada pela empresa ou que exista algum impedimento de ação.

Portanto, para que seja possível solicitar a moderação de conteúdo nessa categoria, é obrigatório que a reclamação já esteja avaliada, pois analisaremos a possibilidade de desconsiderar a avaliação do reclamante para a reputação da empresa.

importante: Reclamações onde houve a avaliação sem a resposta pública da empresa, não serão passíveis de moderação.

A avaliação do conteúdo tenha um prazo inferior a 30 dias corridos

Para que o processo seja realizado e a moderação solicitada, 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?

Na solicitação deverá informar a razão pela qual consideram que o problema foi originado pelo reclamante.

Como no processo de moderação será realizada a análise de todo o conteúdo público, o pedido de moderação poderá ser um posicionamento resumido sobre a situação para adicionar fatos que sejam relevantes sobre o caso.

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

Processo de análise da moderação

No processo de moderação desta categoria, analisaremos exclusivamente o conteúdo público, sendo desconsiderada qualquer informação que não esteja disponível no posicionamento do reclamante ou na resposta pública da empresa.

Para o fluxo de análise, verificaremos:

Publicação

O que levou o reclamante a buscar o Reclame AQUI para gerar a sua insatisfação? Foi por conta 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 relação de prestação de serviço, compra ou contratação? É uma situação originada pelo próprio reclamante?

Resposta Pública

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

Réplicas

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

Avaliação da Reclamação

Em sua avaliação o reclamante adiciona 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 condizente 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 de moderação estão de acordo para que a reclamação possa ter a possibilidade de anulação?

Tema de Moderação

A motivação da reclamação está de acordo com algum tema já mapeado pelo time de moderação onde esteja clara a não responsabilidade, inclusive solidariamente, da empresa?

Importante: No processo de moderação, a “Consideração Final da Empresa” não fará parte da análise, pois o reclamante não poderá contra argumentar sobre as informações disponíveis na última interação da empresa na reclamação.

Regras e Temas

Durante a análise (como visto no item anterior), analisaremos se o conteúdo público estará de acordo com as Regras e também se é um Tema passível de moderação.

As Regras de Moderação são uma série de conceitos previstos que impedem a ação da moderação. Ou seja, mesmo que a reclamação seja sobre uma situação que possivelmente

poderia ser aceita, caso o conteúdo público não esteja de acordo com as regras, a moderação não poderá ser concluída.

As regras existentes e que serão analisadas no processo de moderação são:

- Resposta pública da empresa não condizente com o pedido de moderação
- Apresentação de falha no atendimento da empresa
- Divergência de informações entre reclamante e empresa
- Análise de mérito sobre a situação
- Necessidade de interpretação ou análise de cláusulas contratuais e termos de uso
- O fato da empresa ter resolvido o problema do reclamante

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

Estes Temas são apresentados através do Manual de Moderação por Segmento, onde são elencados todos os assuntos onde a moderação poderá ser solicitada e analisada a possibilidade de anulação.

Exemplo de diferença entre Regra e Tema

O fato do consumidor ter quebrado seu celular por Mal Uso é um “Tema” passível de moderação, mas caso exista no conteúdo público alguma divergência ou falha de atendimento, a reclamação não estará de acordo com a “Regra” e a moderação será negada.

Prazo para solicitar a moderação: 30 dias corridos a contar da avaliação da reclamação

Prazo de análise: Até 5 dias úteis a contar da solicitação.

Ação realizada: Anulação da avaliação do reclamante para a reputação da empresa ou bloqueio do usuário no Reclame AQUI em casos excepcionais.

11 - Regras de “A Empresa Não Violou o Direito do Consumidor”

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

Temos seis regras que deverão ser seguidas e consideradas para que uma moderação possa ser aceita na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”, sendo elas:

Regra - Resposta pública da empresa condizente com o pedido de moderação

O Reclame AQUI não poderá realizar análise de mérito das situações reclamadas, ou seja, analisar qualquer situação que não esteja clara no conteúdo da reclamação.

Importante frisar que nossa análise é baseada no conteúdo público da reclamação, portanto é essencial que a resposta da empresa tenha objetividade e clareza sobre o problema para que possamos fazer a análise.

Por exemplo: Se é uma situação de um produto que está fora da garantia, na resposta da empresa deve conter a informação de qual foi a data da compra e que o produto não se encontra mais dentro do período de garantia.

Se a resposta da pública não for condizente, mesmo que seja um Tema passível de moderação, não será possível o aceite da solicitação.

Exemplo de resposta não condizente

“Verificamos sobre o seu problema 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”

Regra - Falha no atendimento

No processo de análise, verificaremos o que motivou o reclamante a gerar uma reclamação através do Reclame AQUI.

Em muitos casos, os reclamantes mencionam que até tentaram resolver o problema diretamente através dos canais oficiais da empresa, mas devido uma falha de atendimento,

ao invés de resolver a situação inicial, acabaram motivando o reclamante a procurar um outro canal para gerar sua insatisfação, neste caso, o Reclame AQUI.

Portanto, qualquer reclamação que no conteúdo público mencionar uma dificuldade de receber atendimento em um canal oficial da empresa ou que um colaborador passou uma informação incorreta durante o atendimento, não poderão ser aceitas.

Exemplo de Falha de Atendimento

“Já tentei ligar diversas vezes para esse banco para conseguir minha fatura, mas todas as 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, mas 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 que o produto tinha em estoque, mas chegando na loja quase disseram que não trabalham com este tipo de equipamento”

Regra - Divergência de informações

Durante a análise do conteúdo público, poderá haver situações onde o posicionamento da empresa e do reclamante são conflitantes em relação a algum fato ocorrido.

Neste tipo de situação, quando existe qualquer tipo de divergência de informação na reclamação, a moderação não poderá ser aceita pois não temos como determinar quem possui razão sobre o posicionamento apresentado.

Por exemplo: Se a empresa adiciona em sua resposta que tentou contato com o reclamante e 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 poderá determinar como de fato ocorreu a tentativa de contato.

Importante: Em casos de divergência de informações, mesmo que a empresa tenha alguma documentação que possa comprovar o posicionamento apresentado no conteúdo público ao seu favor, o Reclame AQUI não poderá analisar nenhuma documentação externa ao conteúdo público, impossibilitando que a moderação possa ser aceita.

Regra - Análise de mérito

Como abordado em alguns momentos neste documento, a Análise de Mérito consiste em determinar quem possui a razão sobre determinada demanda.

O Reclame AQUI na qualidade de plataforma de conteúdo não pode analisar o mérito das questões, ou seja, devemos nos manter de forma imparcial e não iremos definir a razão para nenhuma das partes (reclamante e empresa).

Isto significa que o Reclame AQUI não poderá supor como uma situação que não esteja clara e de forma objetiva na reclamação ocorreu, não cabendo a moderação de conteúdo neste cenário.

Por exemplo: O consumidor relata que o produto estava com um preço, mas ao tentar realizar a compra houve alteração deste valor diretamente no carrinho. Neste caso, não será possível realizar a moderação, pois seria necessário determinar que o fato não ocorreu.

Regra - Cláusulas contratuais e termos de uso

Diversas empresas possuem suas regras internas para atendimento ao reclamante ou para definição de seus processos.

Temos o entendimento que cada empresa trabalha de acordo com as suas diretrizes estabelecidas através de departamentos jurídicos e acompanhamento com órgãos regulamentadores.

Entretanto, não há qualquer impeditivo de um reclamante questionar sobre as regras estipuladas pela empresa, assim como o fato do reclamante ter assinado um contrato ou termo de uso, não caracteriza a reclamação como passível de moderação nesta categoria,

Importante: Qualquer contrato ou termo de uso pode ser contestado na esfera judicial, e também não irá competir ao Reclame AQUI analisar se as regras de negócio que foram estabelecidas pela própria companhia são razoáveis ou não.

Por exemplo: Se o consumidor questionar sobre o funcionamento de um cupom ou promoção informando que estava elegível para o recebimento do desconto, não caberá a nós analisarmos se realmente ele estava de acordo com as regras previstas ou não.

Regra - A empresa resolveu o problema

O fluxo esperado ocorrer através dos conteúdos existentes no Reclame AQUI é que o reclamante consiga, a partir de sua reclamação e com o auxílio da empresa, resolver o problema que teve durante a prestação de serviço, compra ou contratação.

O fato de a empresa ter resolvido o problema não descaracteriza a motivação inicial que motivou o reclamante a gerar uma reclamação,

É através da resolução de problemas que a empresa constrói sua reputação no Reclame AQUI e conquista a confiança dos reclamantes que pesquisarem pela sua marca, e por esse motivo não são moderados.

12 - Temas gerais na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”

A seguir será apresentado algumas situações que observamos que, de forma geral, poderão ser aceitas ou negadas a moderação de conteúdo.

Vale lembrar que o fato de o Tema ser passível de moderação, ainda levaremos em consideração todas as regras previstas e apresentadas anteriormente, portanto, pode ocorrer de um caso listado a seguir ser negado caso o reclamante mencione alguma divergência de informação, falha de atendimento, etc.

Casos que o reclamante se nega a ser atendido

Durante a tratativa de uma reclamação, a empresa poderá necessitar de informações extras ou que o reclamante faça alguma ação para resolução da situação.

Em casos onde esteja de forma clara e objetiva no conteúdo público da reclamação que o reclamante se nega a fazer o processo proposto pela empresa ou encaminhar qualquer informação adicional, compreendemos que o reclamante optou por não prosseguir com a solução sobre o seu problema.

Nos casos onde estiver claro que o reclamante se negou a ser atendido, poderemos realizar o processo de anulação da avaliação do reclamante na categoria de “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 confundir com situações onde a empresa não consegue o contato com o reclamante e é registrada uma avaliação negativa.

Compreendemos que é importante que as empresas consigam contato com o reclamante, seja para realizar a tratativa e dar um retorno ou para ter dados mais específicos sobre o problema, mas a falta de retorno do reclamante não é um tema passível de moderação.

A moderação de conteúdo na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor” é uma exceção que ocorre quando está claro e de forma objetiva que o problema foi ocasionado pelo reclamante, ou seja, o contexto de sua reclamação em nossa plataforma não possui responsabilidade por erro da empresa, mas sim apenas um descontentamento pontual.

Ainda que não consigam contato diretamente com o reclamante, não há como desconsiderar a sua motivação em registrar a reclamação, o que muitas vezes engloba um relato de um problema específico gerado pelos processos da empresa reclamada.

Portanto, a menos que o reclamante deixe de forma clara e objetiva de que não deseja ser atendido ou que não realizará qualquer ação determinante para a solução de seu problema, a moderação não poderá ser aceita, pois se torna subjetiva a análise e teremos que considerar de forma unilateral o posicionamento da empresa.

Não consegue comprovar a relação ou prestação de serviço

Conteúdos onde o reclamante tenha um problema relacionado a um serviço ou produto, pode ocorrer da empresa necessitar de alguma documentação comprobatória ou até mesmo do produto com defeito / inutilizado para análise específica.

Casos em que a empresa necessita de alguma documentação ou produto para que a tratativa seja realizada, mas o reclamante informa de forma objetiva no conteúdo público que não mais possui os comprovantes ou o produto, poderão ter sua avaliação anulada na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”.

Por exemplo: Reclamante informa que não tem mais a Nota Fiscal do produto ou descartou o produto com defeito, poderão ser aceitas, desde que a informação esteja pública.

Reclamações onde não há um problema objetivo ou dano ao reclamante

Existem diversos motivos para que um reclamante gere um conteúdo para uma empresa, mas o Reclame AQUI orienta que os conteúdos sejam em relação a um problema factível e que exista uma solução que possa ser realizada por parte da empresa.

Entretanto, pode ocorrer de os reclamantes gerarem um conteúdo onde possuem exclusivamente o objetivo de demonstrar sua insatisfação por ações realizadas pelas empresas, mas que tais ações não tenham ocasionado nenhum prejuízo a ele.

Caso esteja claro no conteúdo público que a situação narrada não gerou qualquer prejuízo ao reclamante (inclusive de forma solidária ou por ser um consumidor em equiparação), poderão ser aceitas no processo de moderação e a avaliação do reclamante anulada para a reputação da empresa através da categoria de "A empresa não violou o direito do consumidor".

Exemplo do que poderá ser aceito: Reclamações sobre propagandas e comerciais onde o objetivo é apenas relatar o descontentamento e opinião sobre o conteúdo (salvo caso seja realizada para a originadora do programa, como emissoras de TV ou Agências de Publicidade), Reclamações sobre situação observada pelo reclamante mas ocorrida por terceiros não relacionado a ele, Reclamações sobre fatos e acontecimentos que tenham viralizado em redes sociais ou outras mídias mas que não envolvam o reclamante, etc.

Importante: O Reclame AQUI considera como válidas avaliações que sejam realizadas através de reclamantes que tiveram algum prejuízo por ações da empresa, ainda que não seja fruto de uma contratação, prestação de serviço ou consumo, como por exemplo consumidores por equiparação ou danos à sociedade.

Exemplo do que não poderá ser aceito: Reclamações de vizinhos de lojas ou de obras reclamando sobre barulho ou dano patrimonial, Reclamações a respeito de funcionários no exercício da função ou uniformizados, Reclamações sobre acidentes de trânsito com automóveis vinculados a marca ou que exista qualquer prejuízo por representante da marca, etc.

Reclamações sobre definições após Recuperação Judicial

Durante o processo de Recuperação Judicial é determinado a forma como as empresas atuarão para quitar suas possíveis dívidas ou pendências com os envolvidos.

Reclamações onde o objetivo seja questionar ou solicitar que a empresa atue de forma contrária ao previsto durante a definição do processo de Recuperação Judicial, poderão ser aceitas no processo de moderação e a avaliação da reclamação 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 quer que a empresa realize a quitação à vista.

13 - Temas específicos por segmento na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”

Além dos temas gerais apresentados, cada segmento pode ter também suas especificidades que serão analisadas para entendimento se no conteúdo público está claro que o problema foi gerado pelo reclamante ou se a empresa é impedida de tomar alguma ação.

Para facilitar o entendimento e acompanhamento, possuímos Manuais de Moderações exclusivos para determinados segmentos onde já possuímos situações pré-determinadas que são passíveis de moderação ou não na categoria de “A empresa não violou o direito do consumidor”.

Os Segmentos que já foram mapeados estão disponíveis a seguir:

- [**Bancos e Instituições Financeiras:**](#)
- [**Fabricantes:**](#)
- [**E-Commerce:**](#)
- [**Instituições de Ensino:**](#)
- [**Construtoras:**](#)
- [**Lojas Físicas:**](#)
- [**Concessionárias de Energia Elétrica:**](#)
- [**Meios de Pagamento:**](#)
- [**Montadoras de Veículos:**](#)
- [**Seguradoras:**](#)
- [**Companhias Aéreas:**](#)
- [**Companhias de Investimento:**](#)
- [**Plataformas de Conteúdo:**](#)
- [**Serviços de Entrega:**](#)
- [**Consórcios.**](#)
- [**Hospitais e Instituições de Saúde:**](#)
- [**Cashback**](#)

Criação e/ou atualização de manuais de moderação por segmento

O Reclame AQUI constantemente acompanha os acionamentos de empresas com sugestões de aprimoramento no processo de moderação.

Em situações onde o segmento apresenta particularidades ainda não mapeadas, poderemos realizar uma nova análise, desde que existam dados o suficiente e novas situações que possam ser moderadas diferente das regras habituais.

Para isso, basta que as empresas interessadas entrem em contato conosco apresentando quais temas recorrentes no Reclame AQUI consideram que poderiam ser moderados e suas razões.

A sugestão será apresentada pela equipe de moderação para a equipe jurídica do Reclame AQUI para entendimento e verificação de jurisprudência a favor da empresa sobre os assuntos apresentados.

Caso exista novos temas que poderão ser agregados, adicionaremos nos Manuais de Moderação Existentes ou poderemos criar novos manuais de acordo com a necessidade e demanda.

ReclameAQUI

Regulamento Moderação de Conteúdo
Junho de 2022