

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Uma queixa de fraude sobre um site da sua conta: o que acontece a seguir e o que nos enviar

Segurança

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-2270

VERSÃO

v2026.10.21

PAÍS · IDIOMA

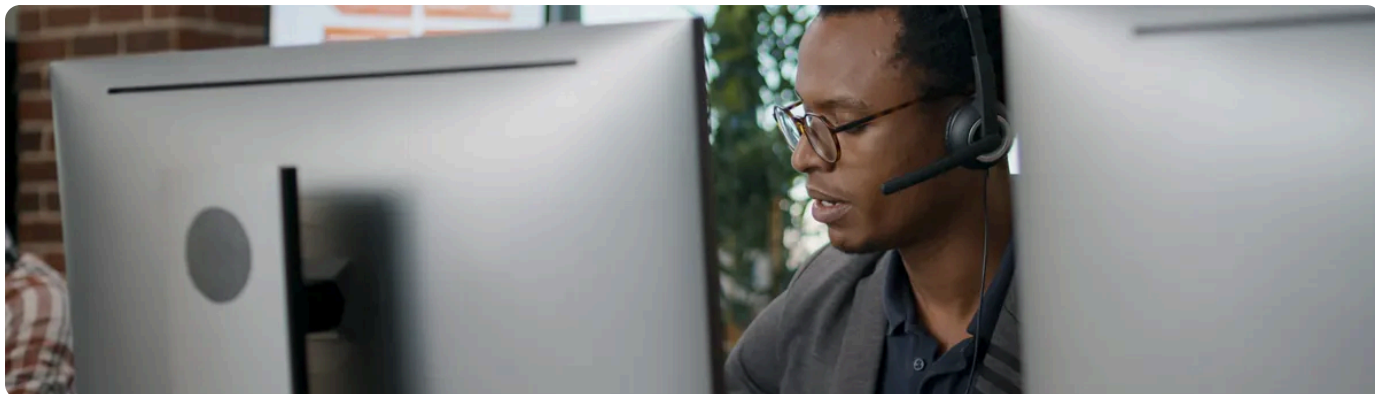
Moçambique · Português

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2270>



A resposta curta: uma queixa de fraude diz que um site da sua conta engana pessoas: um falso investimento em criptomoedas que promete lucros, uma loja que cobra e não entrega, um site que se faz passar por outra empresa. A queixa pode vir de uma vítima, da empresa imitada, de uma equipa nacional de resposta a incidentes (CERT) ou do nosso fornecedor de rede. **Somos obrigados a agir:** não podemos manter na nossa rede um site que engana pessoas. Reencaminhamos-lhe a queixa por pedido de suporte no Meu Interweb, com um prazo curto, muitas vezes de um dia, e pedimos a sua explicação. Se quer denunciar um site, o caminho é outro: **denunciar abuso**.

A sua situação, e o que fazer

A situação	O que fazer
Não conhece o site, ou não o pôs lá	Alguém entrou na conta e instalou-o. Trate como intrusão: páginas de phishing no seu site e limpar um site infectado .
O site é de um cliente seu, ou de alguém a quem deu acesso	Reencaminhe-lhe a queixa e responda-nos com o que ele disser. A conta é sua, e a responsabilidade perante nós também.
O site é seu e é legítimo	Envie-nos os documentos da lista abaixo, dentro do prazo.
O site promete rendimentos garantidos, só aceita pagamentos em criptomoedas, ou usa o nome de outra empresa sem autorização	Tire-o do ar. Isto não se resolve com documentos.

O que nos enviar, se o site é legítimo

1

Quem está por trás: o nome legal da empresa, o número de registo comercial ou fiscal, a morada e um contacto que responde.

2

A autorização para o que vende, quando a lei a exige: por exemplo, para investimentos, câmbio ou pagamentos, a autorização do regulador financeiro do país onde opera.

3

Prova de que o nome e as marcas são seus, ou de que tem autorização para os usar, se a queixa diz que o site imita outra empresa.

4

Numa loja, prova de vendas reais: facturas, guias de envio, a política de devoluções e os termos publicados (**páginas legais para qualquer site**).

5

A sua resposta à queixa concreta: o que o queixoso diz que aconteceu e o que aconteceu de facto (a encomenda, o pagamento, o reembolso).

6

O que mudou no site: nome legal, morada e contactos visíveis, e promessas que não pode cumprir retiradas.

Não deixe o prazo passar sem resposta. Sem resposta, ou com sinais claros de fraude, o site ou o serviço é suspenso (**serviço suspenso por outro motivo**); num VPS ou servidor dedicado, o servidor é desligado, sem apagar dados, e o nosso fornecedor de rede pode bloquear o IP. Não decidimos se houve crime, isso é com as autoridades: decidimos se o site pode continuar na nossa rede.

Um site legítimo evita queixas mostrando quem é: nome legal, morada, contactos, termos e política de devoluções à vista. Lojas e serviços financeiros sem isto parecem fraude mesmo quando não são.

Recebeu uma queixa de fraude sobre um site seu? Responda no mesmo pedido de suporte com a explicação e os documentos.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Um aviso de abuso sobre o seu servidor: o que significa, o prazo e o que precisamos de si

Páginas de phishing no site ou servidor: removê-las, ver por onde entraram e evitar um bloqueio

Um serviço suspenso por outro motivo que não o pagamento: o que quer dizer e o que acontece a seguir

Páginas legais para qualquer site: privacidade, termos e cookies, e quais precisa

Denunciar abuso: como se faz e o que acontece a seguir

Como reconhecer um e-mail ou mensagem de phishing, e o que fazer se clicou



Versão online deste documento

A Interweb é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. • Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607

NUEL 105 045 974

CAE 62022

SEDE Bairro 7 de Setembro
Vilankulo 1304 • CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique

CONTACTOS info@interweb.co.mz • +258 84 635 1111 • +258 86 635 1111 • www.interweb.co.mz

HORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado