

Política de transparência

A presente Política de Transparência descreve o processo de verificação das opiniões durante a recolha, moderação e publicação pela Opiniões Verificadas.

1. Processo de recolha das opiniões dos clientes

1.1. Descrição do processo de recolha

Recorda-se que Opiniões Verificadas atua como terceiro de confiança e compromete-se, no momento da recolha, a não selecionar os consumidores em função do tipo ou frequência de compra. Assim, todos os consumidores conhecidos por terem comprado ou utilizado o produto ou serviço avaliado serão inquiridos.

O consumidor terá a possibilidade de deixar uma opinião durante um período de três (3) meses a partir do convite enviado por email pela Opiniões Verificadas e na sequência de um ato de consumo.

No caso de um consumidor não ter respondido ao seu pedido de opinião nos três meses, ou não ter recebido um pedido de opinião por email da parte da Opiniões Verificadas, um pedido de opinião poderá ser-lhe enviado mediante apresentação de uma prova de compra em seu nome, desde que esse ato de consumo tenha sido efetuado nos últimos 12 (doze) meses.

A possibilidade de um consumidor emitir uma opinião de cliente, após um ato de consumo, é, portanto, limitada no tempo.

Além disso, o consumidor que deixou uma opinião poderá modificá-la durante um período de três (3) meses após a sua redação. Após esse período, poderá apenas solicitar a retirada da sua opinião.

Cada opinião está associada a um consumidor contactável. A Opiniões Verificadas dispõe na sua base de dados, dos elementos que permitem identificar o consumidor e atestar o seu ato de consumo.

Por norma, nenhuma contrapartida é fornecida em troca da publicação das opiniões de clientes, exceto para as opiniões claramente mencionadas como tal (ver parte 3.1).

1.2. Processo de identificação do autor da Opinião

A solução Opiniões Verificadas baseia-se na recolha de opiniões pós-compra. Cada pedido de opinião está assim, ligado a uma experiência de consumo e a um consumidor claramente identificado.

1.3. Conteúdo e controlo das opiniões recolhidas

Opiniões Verificadas é um terceiro de confiança que garante total transparência para com as marcas e os consumidores.

A Opiniões Verificadas compromete-se a transmitir e publicar as notas e os comentários de forma estritamente idêntica ao que foi escrito pelos autores das opiniões.

Recorda-se expressamente que o conteúdo dos comentários não deve, em caso algum, contrariar as leis e regulamentações em vigor. São nomeadamente considerados ilícitos os comentários racistas, antissemitas, sexistas, difamatórios ou injuriosos, aqueles que atentem contra a vida privada de uma pessoa, reproduzam trocas privadas, ou utilizem obras protegidas por direitos de autor (textos, fotos, vídeos, etc.).

A Opiniões Verificadas verifica a proveniência das opiniões geradas através, nomeadamente, do endereço IP identificado. A Opiniões Verificadas reserva-se o direito de contactar os autores das opiniões para fins de verificação, se necessário.

Contudo, a Opiniões Verificadas não pode garantir um perfeito funcionamento do seu sistema de avaliação, devido aos riscos inerentes ao mesmo, nomeadamente os riscos de intrusão, desvio, vírus e fraudes, próprios de qualquer sistema informático e digital.

2. Processo de moderação das opiniões dos clientes

2.1. Descrição do processo de moderação

A moderação é um processo prévio à publicação de uma opinião, que tem como objetivo garantir a conformidade do conteúdo recolhido com as diferentes regulamentações em vigor, e com a presente Política de Transparência de Opiniões Verificadas. O processo de moderação é uma das exigências da norma NF ISO 20488.

Público

Assim, durante o processo de moderação, a Opiniões Verificadas pode recusar opiniões quando for justificável (ver parte 2.5).

A rejeição de uma opinião resulta necessariamente de uma ação por parte da Opiniões Verificadas. A empresa avaliada não pode, em caso algum, recusar uma opinião pelos seus próprios meios. Ela tem apenas a possibilidade de reportar a potencial não conformidade de uma opinião, aos moderadores da Opiniões Verificadas.

O processo de moderação permite também às empresas avaliadas responder facilmente às opiniões e identificar potenciais problemáticas nas experiências dos consumidores (ver parte 3.3).

Todos os intervenientes e os atos ligados à moderação são identificáveis e rastreáveis.

A Opiniões Verificadas não intervém de qualquer forma na relação existente entre a marca e o consumidor.

O mesmo prazo de moderação aplica-se a todas as opiniões, sejam elas positivas ou negativas.

2.2. Funções e meios dos moderadores

A moderação é realizada tanto por ferramentas informáticas como por pessoas físicas, designadas como "moderadores".

Esses moderadores fazem parte das equipas da Opiniões Verificadas e não devem estar em situação de conflito de interesses com as empresas avaliadas.

As competências requeridas e os meios disponibilizados às pessoas que ocupam a função de moderador são:

- Dominar perfeitamente a língua na qual a opinião foi redigida. Esse domínio deve ter sido validado objetivamente antes de iniciar as funções e deve ser equivalente a um nível de tipo "Domínio" do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (nível C2 do QECR);
- Ter acesso à integralidade do conteúdo da opinião recolhida;
- Ter acesso aos elementos relativos à identidade do autor da opinião recolhidos durante o depósito da opinião, a fim de poder, se necessário, entrar em contacto com ele;
- Ter acesso a todas as informações relativas ao histórico do depósito de opiniões (nomeadamente o número de submissões da mesma opinião após uma rejeição inicial);
- Ter acesso ao histórico das informações sobre o autor da opinião (nomeadamente o número de opiniões publicadas e os temas das opiniões anteriores);

2.3. Moderação e denúncia das opiniões

O processo de moderação ocorre em duas etapas: uma primeira etapa de moderação que permite identificar se as avaliações devem ser denunciadas, seguida de uma segunda etapa de moderação, operada pelo serviço de Moderação da Opiniões Verificadas, permitindo publicar ou recusar as opiniões previamente reportadas.

Durante a primeira etapa, algumas avaliações são colocadas em moderação para identificar mais facilmente aquelas que não cumprem as condições da presente Política.

As opiniões colocadas automaticamente em moderação são os seguintes casos:

- A nota da opinião é igual ou inferior a 2 (limite modificável no back-office da empresa avaliada);
- A opinião contém dados de carácter pessoal identificáveis pelo sistema;
- A opinião apresenta insultos, vulgaridades ou palavras potencialmente problemáticas;
- A opinião contém cinco caracteres idênticos.

Uma vez colocadas em moderação, as opiniões são diretamente denunciadas aos moderadores da Opiniões Verificadas para exame nos seguintes casos:

- A opinião contém dados de carácter pessoal identificáveis pelo sistema;
- A opinião apresenta insultos ou vulgaridades.

Para os outros casos, cabe à empresa avaliada denunciar as opiniões que considera problemáticas aos moderadores da Opiniões Verificadas.

A empresa avaliada pode denunciar uma opinião no seu back-office durante três (3) meses. Após este prazo, só poderá denunciá-la por cinco (5) motivos de recusa seguintes: «a opinião contém informações de carácter pessoal ou qualquer outra informação suscetível de identificar o seu autor», «a opinião depositada é considerada injuriosa», «a empresa avaliada interveio no tratamento do litígio», «o autor da opinião contactou a empresa avaliada para modificar ou eliminar a sua avaliação», e «a opinião não pode ser tornada pública devido ao seu carácter sensível e às regulamentações estritas que a enquadram».

Após a denuncia das opiniões, uma segunda etapa de moderação é efetuada. Esta etapa é exclusivamente conduzida pelo serviço de Moderação da Opiniões Verificadas, e consiste em analisar se a opinião reportada respeita ou não a presente Política.

Assim, após exame das opiniões, o serviço de Moderação da Opiniões Verificadas decide sobre a publicação ou não das opiniões reportadas. Durante esta segunda etapa, os moderadores humanos podem ser auxiliados por sistemas de inteligência artificial, em perfeita

conformidade com as regulamentações em vigor, nomeadamente os regulamentos europeus AI Act e RGPD.

Este sistema de moderação, tanto automatizado quanto humano, permite evitar a publicação de opiniões que não respeitam as regras da presente Política de Transparência, garantindo ao mesmo tempo o cumprimento das exigências da norma NF ISO 20488.

A moderação é efetuada «a priori», ou seja, antes da publicação das opiniões. No entanto, a empresa avaliada pode denunciar opiniões durante três (3) meses a partir do seu espaço cliente, podendo assim aplicar-se «a posteriori» se necessário, conforme especificado na seção 2.5 da presente Política. Neste caso, a opinião é tratada após a sua publicação.

2.4. Prazo de moderação da opinião do cliente

A Opiniões Verificadas compromete-se a aplicar o mesmo prazo de moderação para todas as opiniões, sejam elas positivas ou negativas. Este prazo é automaticamente fixado em sete (7) dias a partir da submissão da opinião. Especifica-se que outros prazos excepcionais de moderação podem ser concedidos, variando de catorze (14) a vinte e oito (28) dias. Estes prazos são concedidos mediante pedido expresso da empresa avaliada à Opiniões Verificadas, acompanhado de justificativos. A título de exemplo, um prazo de moderação excepcional pode ser concedido em caso de mudança de sede da empresa cliente. Em qualquer caso, o consumidor é notificado por email, durante a colocação em moderação da sua opinião, se for o caso, do prazo de moderação aplicável.

2.5. Rejeição da opinião do cliente e motivo da rejeição

A Opiniões Verificadas compromete-se a informar sistematicamente o consumidor da rejeição da sua opinião, indicando o respetivo motivo, bem como a disponibilizar-lhe um meio de contestação caso considere que a opinião foi recusada por erro.

A Opiniões Verificadas compromete-se também a oferecer ao consumidor a possibilidade de submeter uma nova opinião após a eliminação da sua primeira durante o processo de moderação, até ao limite de três (3) submissões no máximo.

A Opiniões Verificadas não é obrigada a especificar os motivos da rejeição de uma opinião esta seja identificada como tendo como objetivo manipular ou enviesar artificialmente a opinião do produto ou serviço.

Motivos de rejeição das *Opiniões Marca* de consumidores:



Opiniões Verificadas

by  Skeepers

Público

- A opinião depositada é considerada inapropriada, injuriosa, difamatória, discriminatória, acusatória, racista, ou contém um apelo a uma ação judicial;
- A opinião não pode ser considerada como verdadeira porque a Opiniões Verificadas dispõe de elementos contraditórios;
- A nota não corresponde ao comentário;
- A opinião incide apenas sobre as características do produto ou serviço adquirido, e não sobre a experiência global com a empresa avaliada;
- Os elementos de descrição da experiência de consumo não estão completos, ou são considerados ininteligíveis;
- A opinião é identificada como visando enviesar a média da empresa avaliada ou contém elementos concretos de conflitos de interesse;
- A opinião não tem relação com o assunto avaliado;
- A opinião contém informações de caráter pessoal ou qualquer outra informação suscetível de identificar o seu autor, de o contactar ou de resultar num roubo de identidade;
- A opinião menciona o nome de um concorrente e/ou incita à compra na concorrência;
- O autor indica na sua opinião que não se encontra em condições de avaliar a empresa ou que não utilizou os seus serviços;
- A opinião contém elementos promocionais, é considerada como spam, e/ou menciona sites web;
- A empresa avaliada interveio no tratamento do litígio, e o autor da opinião deseja atualizá-la;
- O autor da opinião contactou a Opiniões Verificadas ou a empresa avaliada para alterar ou eliminar a sua opinião;
- A Opiniões Verificadas considera que a sua responsabilidade civil ou penal pode ser comprometida;
- A Opiniões Verificadas identificou esta opinião como fraudulenta;
- Esta opinião não pode ser tornada pública devido ao seu caráter sensível e às regulamentações rigorosas que regem o setor de atividade em questão.¹

Motivos de rejeição das *Opiniões de Produto* de consumidores:

- A opinião submetida é considerada inapropriada, injuriosa, difamatória, discriminatória, acusatória, racista, ou contém um apelo a uma ação judicial;
- A opinião não pode ser considerada como verdadeira porque a Opiniões Verificadas dispõe de elementos contraditórios;
- A nota não corresponde ao comentário;
- A opinião refere-se apenas à experiência de compra (serviço ao cliente, entrega, site web) e não às características do produto ou serviço adquirido;



Público

- Os elementos de descrição das características do produto ou serviço adquirido não estão completos, ou são considerados ininteligíveis;
- A opinião é identificada como tendo o objetivo de enviesar a média do produto ou serviço avaliado, ou contém elementos concretos de conflitos de interesse;
- A opinião não tem relação com o produto avaliado;
- A opinião contém informações de caráter pessoal ou qualquer outra informação suscetível de identificar o seu autor, de o contactar ou de resultar em roubo de identidade;
- A opinião menciona o nome de um concorrente e/ou incita à compra num concorrente;
- O autor indica na sua opinião que ainda não está, ou que não estará, em condições de avaliar este produto ou serviço;
- A opinião contém elementos promocionais, é considerada como spam, e/ou menciona sites web;
- A empresa avaliada interveio no tratamento do litígio, e o autor da opinião deseja atualizá-la;
- O autor da opinião contactou a Opiniões Verificadas ou a empresa avaliada para alterar ou eliminar a sua opinião;
- A Opiniões Verificadas considera que a sua responsabilidade civil ou penal pode ser comprometida;
- A Opiniões Verificadas identificou esta opinião como fraudulenta;
- Esta opinião não pode ser tornada pública devido ao seu caráter sensível e às regulamentações rigorosas que regem o setor de atividade em questão.¹

(1) Este motivo de rejeição diz respeito apenas a dispositivos médicos, medicamentos e suplementos alimentares.

2.6. Edição, alteração e supressão de uma opinião

A Opiniões Verificadas compromete-se a não alterar ou eliminar o conteúdo de uma opinião de cliente. A Opiniões Verificadas não pode, portanto:

- Corrigir os erros ortográficos incluídos numa opinião;
- Ocultar uma parte do texto da opinião;
- Alterar a nota.

O consumidor que submeteu uma opinião terá um prazo de três (3) meses após a sua redação para alterar o respetivo conteúdo. Decorrido esse período, poderá apenas solicitar a sua remoção.

Para solicitar a alteração ou a supressão da sua opinião, o consumidor poderá contactar o serviço de moderação da Opiniões Verificadas ou efetuar o pedido diretamente a partir da opinião publicada no certificado da Opiniões Verificadas.

Na sequência de um pedido de alteração de uma opinião por parte do autor, o serviço de moderação da Opiniões Verificadas rejeitará a opinião inicial, indicando o motivo de rejeição correspondente, e enviará ao consumidor um novo para submissão de uma nova opinião. A alteração é, assim, realizada através de uma rejeição da opinião existente, seguida de uma nova submissão (renotação).

3. Processo de publicação das opiniões de clientes

3.1. Restituição das opiniões

A) Publicação dos avisos

A Opiniões Verificadas publica todas as opiniões na íntegra, sejam elas positivas ou negativas, desde que não tenham sido rejeitadas durante o processo de moderação.

A Opiniões Verificadas não efetua qualquer seleção das opiniões que publica.

As opiniões publicadas por ordem cronológica, da mais recente à mais antiga, com base na data de publicação da opinião.

A Opiniões Verificadas apresenta para cada opinião, no mínimo, as seguintes informações:

- A data de publicação da opinião;
- A data de experiência de consumo;
- O nome próprio e a primeira letra do apelido do autor, exceto nos casos em que este tenha solicitado expressamente a anonimização da sua identidade.

A Opiniões Verificadas poderá também apresentar as seguintes informações:

- O produto adquirido;
- O local de compra ou local de intervenção;
- Qualquer outra informação útil para ajudar o consumidor na sua escolha de compra.

A Opiniões Verificadas pode apresentar abaixo de cada opinião o direito de resposta do representante da empresa avaliada ou do produto ou serviço avaliado.

A Opiniões Verificadas não agrega nem pondera as notas. A nota média é apresentada de maneira totalmente transparente para cada empresa. É calculada segundo a seguinte fórmula: $\text{nota média} = (\text{soma das notas das opiniões publicadas} / \text{número total de opiniões publicadas})$.

As opiniões de clientes são publicadas desde o início da colaboração, no limite de cinco (5) anos. No entanto, em conformidade com as regras impostas pelo Google, a nota média publicada no certificado é calculada sobre os doze (12) últimos meses, a fim de refletir da melhor forma a satisfação atual dos consumidores.

A nota é calculada da seguinte forma:

- Cálculo da média, a cinco (5) dígitos após a vírgula, de todas as notas das opiniões publicadas;
- Para ter uma nota sobre 5: esta média, a cinco (5) dígitos após a vírgula, é arredondada a um dígito após a vírgula;

Ao contrário das *Opiniões de Marca*, a nota das *Opiniões de Produto* é calculada sobre o conjunto das opiniões submetidas desde o início da colaboração entre a Opiniões Verificadas e a empresa avaliada, e não sobre uma média das notas dos 12 últimos meses. Esta nota global reflete a satisfação dos consumidores em relação ao produto em questão.

As opiniões são anonimizadas dezoito (18) meses após a sua publicação.

As opiniões anonimizadas deixam de ser exibidas cinco (5) anos após a data de publicação na página de certificado da Opiniões Verificadas. São conservados pela Skeppers apenas para fins estatísticos e de melhoria do produto.

B) Informações de transparência

As *Opiniões de Marca* na página de certificação da Opiniões Verificadas, assim como as *Opiniões de Produto* publicados nos sites das empresas avaliadas, são acompanhados de diferentes menções garantindo total transparência:

- **A menção « Opinião verificada » é apresentada em duas situações possíveis:**
 - A opinião foi coletada e verificada pela Opiniões Verificadas, de acordo com os processos descritos na presente Política de Transparência. Ao clicar na menção, a seguinte mensagem aparece: “Coletada e verificada pela Opiniões Verificadas”.
 - A opinião foi coletada e verificada inicialmente por outro site. Ao clicar na menção, é possível identificar onde foi inicialmente publicada através da mensagem que aparece: “Coletada e verificada pelo(a) [nome do site de origem]”.
- **A menção « Opinião recolhida por terceiros »** indica que a opinião foi coletada por outro terceiro de confiança, e depois foi importado pela empresa avaliada na Opiniões Verificadas.

Público

- **A menção « Opinião espontânea »** indica que a opinião foi deixada por um consumidor sem verificação da sua experiência de compra na empresa avaliada. Ao clicar na menção, a seguinte mensagem aparece: “Revisão espontânea sem verificação de compra”.

As Opiniões de Produto podem, por sua vez, ser acompanhadas de menções adicionais:

- « Opinião verificada e recompensada » indica que a opinião foi deixada em troca de uma contrapartida. Isso significa que o autor da opinião recebeu uma contrapartida da empresa avaliada por qualquer opinião submetida, seja ela positiva ou negativa. Ao clicar na menção, o consumidor obtém mais detalhes, nomeadamente sobre o fato de o autor ter sido recompensado por deixar uma opinião (código promocional, pontos de fidelidade, etc.) independentemente da sua avaliação.
- « Opinião verificada do testador » indica que o autor da opinião participou de uma campanha de avaliações de testadores, chamados « Gifted Reviews ». Neste caso, o autor candidatou-se a uma campanha promovida pela empresa avaliada, com o objetivo de receber o produto gratuitamente, testá-lo e dar uma opinião honesta. O consumidor é informado da natureza da contrapartida ao clicar na menção. A seguinte explicação aparece: « O autor recebeu o produto gratuitamente em troca desta opinião, independentemente da avaliação. A opinião foi coletada e verificada pela Opiniões Verificadas ».

Para obter mais detalhes sobre os diferentes tipos de contrapartida associados às opiniões, um documento explicativo está disponível [aqui](#).

As opiniões deixadas com ou sem contrapartida estão sujeitas aos mesmos processos de recolha, controlo, moderação e publicação. Trata-se dos processos descritos na presente Política. Além disso, quando uma contrapartida é oferecida ao consumidor em troca da sua opinião, a contrapartida não pode então depender do conteúdo da opinião submetida. Ela deve ser proposta e oferecida independentemente de a opinião ser positiva ou negativa.

C) Resumo e classificação das opiniões

Resumo das opiniões

Para sintetizar as opiniões de uma marca ou de um produto, a Opiniões Verificadas disponibiliza um resumo das opiniões publicadas.

O resumo das opiniões de marca tem como objetivo sintetizar o conjunto das opiniões da Marca deixadas pelos consumidores sobre a sua experiência com a empresa avaliada e refletir a opinião geral dos consumidores.

O resumo das opiniões de marca está disponível no certificado Opiniões Verificadas da empresa avaliada.

O resumo das opiniões de produto tem como objetivo sintetizar o conjunto de opiniões relativas a um mesmo produto na loja e refletir a opinião geral dos consumidores em relação a esse produto.

O resumo das opiniões de produto está disponível no site do comerciante, onde se encontram exibidas as opiniões do produto, caso o comerciante utilize o formato de exibição disponibilizado pela Opiniões Verificadas.

Importante destacar que, embora a funcionalidade «Resumo das opiniões» esteja ativada por predefinição, os comerciantes podem optar por desativá-la a qualquer momento. Nesse caso, o resumo das opiniões, da marca e/ou do produto, deixará de estar visível para os utilizadores.

O resumo das opiniões é gerado por um sistema de inteligência artificial (IA) e é atualizado mensalmente.

Para gerar o resumo, o modelo de IA baseia-se numa amostra representativa de, pelo menos, 10 opiniões publicadas, com, pelo menos, 20 caracteres cada, e considera no máximo 50 opiniões. Esta regra de elegibilidade permite garantir um nível de informação suficiente e relevante para os consumidores.

Na prática, a amostra de opiniões utilizada para gerar do resumo é constituída de forma a garantir a diversidade dos sentimentos expressos pelos consumidores nas opiniões, respeitando simultaneamente a distribuição inicial de cada sentimento no conjunto das opiniões publicadas. A amostra final utilizada para gerar o resumo corresponde a uma seleção de opiniões otimizada, equilibrada e fiável, representativa do conjunto das opiniões, quer sejam relativas à marca ou ao produto, publicadas sobre o comerciante.

Classificação das opiniões por tema

No que diz respeito especificamente às opiniões de Marca, são destacados alguns temas abaixo do resumo das opiniões, de forma a complementá-lo.

Podem ser destacadas, no máximo, 9 «temas». Cada um destes temas é apresentado quando pelo menos 10 opiniões o mencionam, entre o conjunto de opiniões publicadas. Os temas que podem ser apresentados são os seguintes:

- Rapidez de resposta
- Conhecimento et experiência das equipas
- Atendimento e simpatia
- Entrega
- Satisfação geral
- Experiência digital
- Experiência na loja
- Práticas comerciais
- Escolha

Ao clicar num tema, são apresentados vários elementos:

- O número de opiniões de marca que mencionam esse tema, entre o conjunto das opiniões de marca publicadas sobre a empresa avaliada;
- A percentagem de opiniões positivas, entre o conjunto de opiniões publicadas que mencionam esse tema;
- Três (3) opiniões de marca que mencionam esse tema.

As três (3) opiniões são apresentadas com o objetivo de ilustrar o tema em questão. São selecionadas de entre as opiniões de marca mais recentes publicadas que mencionam esse tema, de forma a serem representativas do sentimento geral expresso nas opiniões relativamente ao mesmo.

Assim:

- Se 0 a 25% das opiniões publicadas forem consideradas positivas, serão apresentadas 3 opiniões negativas;
- Se 25 a 50% das opiniões publicadas forem consideradas positivas, serão apresentadas 2 opiniões negativas e 1 opinião positiva;
- Se 50 a 75% das opiniões publicadas forem consideradas positivas, será apresentada 1 opinião negativa e 2 opiniões positivas;
- Se 75 a 100% das opiniões publicadas forem consideradas positivas, serão apresentadas 3 opiniões positivas.

Neste caso, a classificação das opiniões como «positivas» ou «negativas» não depende da pontuação atribuída à opinião, mas é determinada da seguinte forma. Cada opinião publicada é analisada por uma inteligência artificial (IA). Através da análise da tonalidade do texto, é associado um sentimento «positivo» ou «negativo» a cada tema identificado na opinião. Assim, consoante o seu conteúdo, uma opinião pode estar associada a um ou vários dos nove temas acima enumerados, e a cada um desses temas pode ser atribuído individualmente um sentimento «positivo» ou «negativo», consoante o conteúdo e o tom da opinião.

Por exemplo, uma mesma opinião pode estar associada a vários temas: a um primeiro tema mencionado pelo consumidor pode ser atribuído um sentimento «positivo», enquanto a um segundo tema pode ser atribuído um sentimento «negativo».

3.2. Denúncia de uma opinião com conteúdo ilícito ou inadequado

A Opiniões Verificadas permite que qualquer internauta denuncie uma opinião com conteúdo ilícito ou inadequado. Essa denúncia pode ser feita a partir da página de certificação da empresa avaliada ou da lista de opiniões na ficha do produto, no caso em que a empresa avaliada utiliza uma publicação gerida pela Opiniões Verificadas.

3.3. Direito de resposta da empresa avaliada

A Opiniões Verificadas permite ao representante da empresa, do produto ou do serviço avaliado de responder a qualquer momento a uma opinião recebida, através do seu espaço cliente. Ele pode então:

- Agradecer ao consumidor pela sua contribuição;
- Dar elementos de resposta a perguntas presentes na opinião;
- Dar sua versão dos fatos (com possibilidade de anexar documentos);
- Indicar as eventuais mudanças feitas no produto ou serviço desde a redação da opinião.

As respostas são apresentadas abaixo das opiniões em questão. O consumidor receberá um email para tomar conhecimento de qualquer mensagem relativa à sua opinião, enviada pelo representante do produto ou serviço avaliado. O consumidor poderá responder, mas não poderá alterar a sua nota. Para modificar a sua opinião, o consumidor deverá solicitar a renotação, conforme explicado na seção 2.6 da presente Política.

Essas diferentes trocas serão visíveis pelos internautas, exceto se a empresa avaliada tiver optado por ocultar a conversa através do seu espaço cliente.

A empresa avaliada será informada das mensagens deixadas pelos consumidores sobre seus produtos e/ou serviços.

Este procedimento permite à empresa avaliada solicitar esclarecimentos quando uma nota e/ou opinião lhe pareça injustificada, exercendo assim o seu direito de resposta.

Em nenhum caso a Opiniões Verificadas deve interferir na relação entre a empresa avaliada e o consumidor. Cabe às empresas avaliadas gerir qualquer dificuldade surgida com um consumidor após a recolha de uma opinião pela Opiniões Verificadas.

3.4. Perda do direito de submissão de opinião pelo autor de uma opinião reconhecida como ilícita ou inapropriada após moderação

Em caso de identificação de um autor que tenha deixado um ou mais opiniões reconhecidas pelo serviço de moderação da Opiniões Verificadas como ilícitas, inapropriadas ou destinadas a distorcer a avaliação de uma empresa, a Opiniões Verificadas poderá encerrar a possibilidade de esse consumidor deixar opiniões e excluir todas as opiniões associadas a esse autor.

3.5. Respeito à qualidade de consumidor



Opiniões Verificadas

by  Skeepers

Público

Ao aceitar os Termos e Condições de Uso da Opiniões Verificadas e a presente Política de Transparência, os internautas que deixam uma opinião são informados de que devem cumprir determinadas condições cumulativas para poder submeter uma opinião, nomeadamente:

- Ser uma pessoa física;
- Não estar em situação de conflito de interesses;
- Ter tido pessoalmente a experiência de consumo do produto ou serviço a que a opinião se refere.

Para garantir a boa execução do contrato, a empresa avaliada compromete-se a cumprir as condições acima referidas.

É de notar que a Opiniões Verificadas poderá ainda contactar novamente o consumidor por email para verificar o cumprimento dessas condições.