Gerado a 21/10/2026 17:22

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

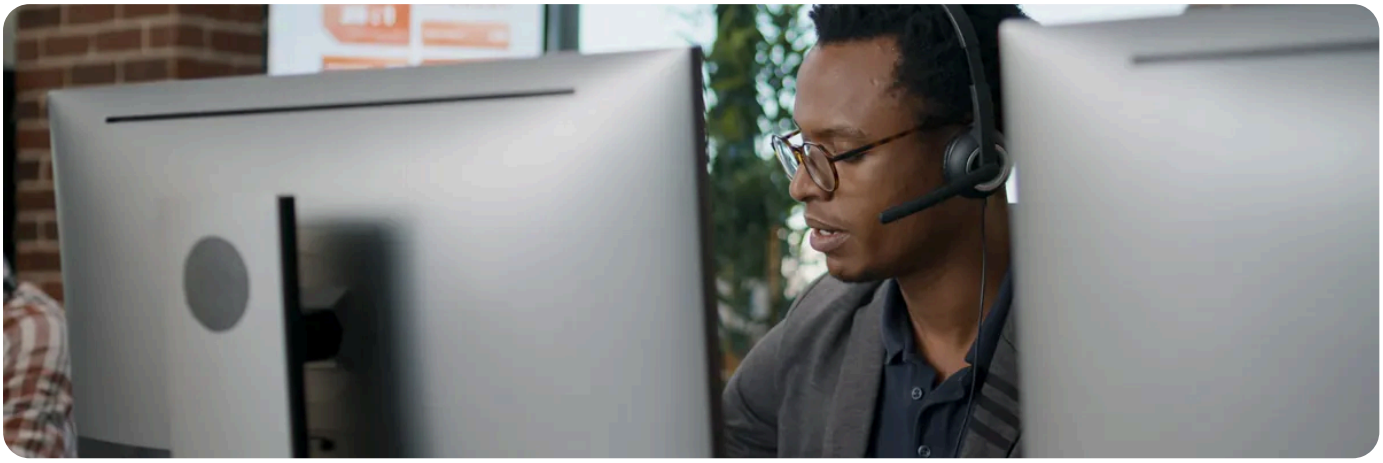
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-6894	v2026.10.21	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6894

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

Segurança · Criado em **21 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



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 My MozOut, 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.

PRECISA DE AJUDA?

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

mozout

MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-6894 · v2026.10.21 · Gerado a 21/10/2026 17:22