Mozout

Gerado a 14/11/2026 00:16

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

A lista de exclusão do SMS: como funciona o descadastro em todos os envios da sua conta

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-7728	v2026.11.13	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/7728

A lista de exclusão do SMS: como funciona o descadastro em todos os envios da sua conta

WhatsApp e APIs · Criado em **13 de novembro de 2026** · 3 min de leitura



A resposta curta: a sua conta de SMS tem uma **lista de exclusão**: os números que pediram para não receber. Um número que lá esteja fica **de fora de todos os envios da conta**, sejam campanhas, mensagens soltas ou envios pela API, e não gasta créditos. Junta-se um número à lista pela API ou pedindo ao nosso suporte; para o retirar, fala-se com o suporte.

Porque não basta apagar o contato

Apagar um contato, ou tirá-lo do grupo das promoções, resolve a próxima campanha. Mas o número pode voltar sem querer: numa lista antiga importada em CSV, colado à mão numa campanha, ou vindo do seu sistema pela API. A lista de exclusão protege-o desses deslizes, porque o SMS Center confere-a em cada envio.

Como junta um número à lista

Forma	Como se faz
Pela API	Com uma chave com a permissão de escrita do SMS, `POST /v1/sms/opt-outs` junta o número. `GET /v1/sms/opt-outs` mostra a lista. Veja **enviar SMS pela API**.
Pelo suporte	Envie-nos os números num pedido de suporte, a partir do My MozOut. Serve bem para quem não usa a API.

Para retirar um número da lista, por exemplo porque a pessoa voltou a pedir para receber, fale com o suporte.

O que acontece num envio

1. **Numa campanha**, o número da lista não recebe a mensagem e conta como recusado no resumo do envio. Os outros números seguem normalmente.

2. **Numa mensagem solta**, o envio é recusado com o aviso de que esse número pediu para não receber SMS.

3. **Pela API**, o pedido responde `422` com a razão `number_opted_out`.

4. **Em todos os casos**, a mensagem não sai e os créditos ficam no saldo.

Como o cliente pede para sair

O remetente não recebe respostas, por isso «responda STOP» não funciona. Escreva na mensagem um contato real e trate cada pedido que chega por lá:

Canal	No fim da mensagem
Telefone ou WhatsApp	`Sair: [TELEFONE]`
E-mail	`Não quer receber? [E-MAIL]`
Site	`Sair da lista: [SITE]/sair`

1. **Registre o pedido** nas notas do contato, com a data e o canal por onde chegou.

2. **Tire o contato dos grupos de promoções** e, se não houver mais nada a enviar-lhe, apague-o.

3. **Junte o número à lista de exclusão**, pela API ou pelo suporte, para ele não voltar por engano.

Um formulário no seu site trabalha sozinho.
Se tem um site conosco, uma página simples onde o cliente escreve o número pode chamar a API e juntar o número à lista na hora. Quem não programa pode reunir os pedidos e enviá-los ao suporte de uma vez.

Avisos de serviço e promoções são coisas diferentes.
A lista de exclusão vale para tudo o que a conta envia. Se a pessoa só quer deixar de receber promoções, mas continua querendo o aviso da encomenda, tire-a do grupo das promoções em vez de juntar o número à lista.

RECOMENDADO

Quer campanhas que respeitam quem pede para sair? Veja como funciona o SMS Marketing.

Ver a página de SMS Marketing →

VEJA TAMBÉM

- Boas práticas e consentimento no SMS: a quem pode enviar e como deixar sair →
- Contatos e grupos de SMS: importar uma lista em CSV e mantê-la limpa →
- Enviar SMS pela API: chave, permissões, Sandbox e o primeiro pedido →
- Listas de clientes antigas ou herdadas: o que confirmar antes de uma campanha →
- Com que frequência enviar SMS de marketing sem cansar a sua lista →

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-7728 · v2026.11.13 · Gerado a 14/11/2026 00:16