Gerado a 16/10/2026 16:47

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

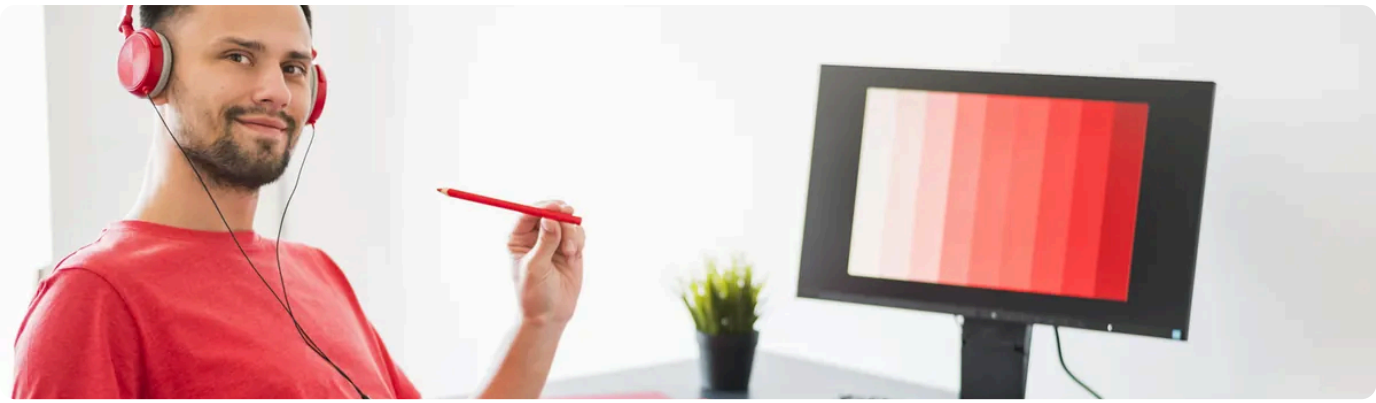
O Cloudflare bloqueou um cliente verdadeiro: eventos de segurança, erro 1020 e excepções certas

Velocidade, Cache e CDN

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-6402	v2026.10.16	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/6402



A resposta curta: quando um cliente diz que não consegue entrar, pagar ou enviar um formulário, e o site está a laranja no Cloudflare, a primeira suspeita é a protecção dela: uma regra da firewall de aplicações (WAF), o modo contra robôs, o nível de segurança ou o modo de ataque. A página de bloqueio da Cloudflare mostra um **Ray ID**. Com ele encontra o evento no painel, vê que regra actuou e abre uma excepção à medida, em vez de desligar a protecção toda. O Cloudflare é um serviço de terceiros: a conta é sua, aberta no site deles, e nós não o vendemos.

O que o cliente vê, e o que costuma ser

O que aparece	O que costuma ser
«Access denied» com o erro 1020	Uma regra criada na conta (personalizada, ou de acesso por IP, país ou agente) bloqueou o pedido.
Uma página de verificação que se repete, ou um desafio que nunca passa	Um desafio do nível de segurança ou do modo de ataque, num navegador com cookies bloqueados, uma extensão agressiva, ou uma rede partilhada com má reputação.
O cliente paga, o dinheiro sai, e a encomenda nunca confirma	O aviso do meio de pagamento é tráfego automático e não resolve desafios: foi bloqueado ou desafiado. Veja **o que é um webhook**.
Uma integração, um monitor ou uma aplicação deixou de funcionar	O modo contra robôs ou uma regra trata-os como robôs, porque são.
Um erro 403 com a página do servidor, não a da Cloudflare	Não foi a Cloudflare: foi o servidor. Veja **ModSecurity e firewalls de aplicações** e **o erro 403**.

Encontrar o bloqueio e abrir só a porta certa

1. **Peça ao cliente três coisas:** o Ray ID que aparece no fundo da página de bloqueio, a hora, e o endereço IP público dele (**como saber o IP público**).

2. **Procure o evento:** no painel da Cloudflare, secção **Security**, o registo de eventos. Filtre pelo Ray ID ou pelo IP. O evento diz que serviço actuou (regra personalizada, regras geridas, robôs, nível de segurança) e que acção tomou. Os nomes dos menus mudam com o tempo: procure «Events» ou «Security Events».

3. **Se foi uma regra da conta** (país, agente, caminho), corrija-a para não apanhar este caso, em vez de a apagar.

4. **Se foi um serviço automático legítimo** (o aviso de pagamento, um monitor), crie uma regra que o deixe passar (Skip) só no caminho que ele usa e, se o serviço publicar os seus endereços, só a esses endereços. A excepção tem de ficar antes das regras de bloqueio.

5. **Se foi o modo contra robôs do plano gratuito,** saiba que, segundo a documentação da Cloudflare, ele não aceita excepções por regra. Se bloqueia algo de que precisa, desligue-o e proteja de outra forma.

6	**Teste com o caso real:** uma compra de teste até ao fim, o formulário, a entrada na conta. Depois volte ao registo de eventos e confirme que o pedido deixou de lá aparecer como bloqueado.

Não resolva desligando tudo, nem abrindo a porta ao mundo. Uma excepção larga (o site inteiro, todos os países, «Skip» em todas as protecções) devolve a entrada a quem o bloqueio estava a travar. Abra o mínimo: o caminho, o serviço, os endereços. E o modo de ataque é para usar durante um ataque, não para ficar ligado: **as opções que dão problemas**.

Antes de endurecer, prefira desafiar a bloquear. Um desafio deixa passar as pessoas e trava a maioria dos robôs; um bloqueio não deixa passar ninguém. Veja nos eventos, durante uns dias, quem a regra apanha antes de a tornar mais dura.

Um cliente seu não consegue entrar ou pagar? Envie-nos o Ray ID, a hora e o endereço da página.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

As opções do Cloudflare que valem a pena, e as que dão problemas

Cloudflare: quando ajuda, como ligar, e a cache que o engana

ModSecurity e firewalls de aplicações web: o que fazem, e o que fazer quando um bloqueia o seu pedido

Erro 403 Forbidden: permissões, .htaccess e IP travado

Loja online com pagamentos locais: WooCommerce e receber o dinheiro

O que é um webhook, e como testar um com curl

Versão online deste documento

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

2020	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut 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@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-6402 · v2026.10.16 · Gerado a 16/10/2026 16:47