



# **INFRAREDE**

## Soluções Tecnológicas

### **Política anti-spam**

---

Deve-se entender “política” para os fins do presente como sendo uma série de medidas para a obtenção de um fim.

O fim pretendido pela empresa INFRAREDE Soluções Tecnológicas é o combate à prática de SPAM, como declarado no “COMPROMISSO ANTI-SPAM” e as medidas adotadas se dividem em:

- a) **INFORMATIVAS OU EDUCATIVAS:** destinadas a esclarecer não só aos clientes INFRAREDE, mas também ao público em geral O QUE É o SPAM e as formas de minimizar acusações de prática de SPAM. Esses esclarecimentos constam da presente declaração de política e são complementados por “dicas disponíveis no site [web.infrarede.com](http://web.infrarede.com);
- b) **TECNOLÓGICAS:** consistentes do instrumental técnico colocado à disposição dos clientes INFRAREDE não só para evitar o recebimento de SPAM (tais como filtros, apelido oculto; lista de e-mails bloqueados, confirmação de origem, etc. ) como também para evitar ser acusado da prática de SPAM (confirmação ativa de cadastro), e;
- c) **REPRESSIVAS:** consistentes de disposições contratuais que autorizam a INFRAREDE a retirar do ar, sumariamente, os sites de clientes que violem o COMPROMISSO ANTI-SPAM assumido por ocasião da contratação dos serviços INFRAREDE.

### **Compromisso anti-spam da INFRAREDE e de seus clientes**

---

A INFRAREDE, em sincronia com as melhores práticas da Internet e dos órgãos não-governamentais mais influentes da Internet, e seguindo o apelo de seus usuários, manifesta publicamente seu compromisso anti-SPAM. Por ele a INFRAREDE se compromete a dificultar, por todos os meios a seu alcance, a prática de SPAM e a divulgar o repúdio a essa prática, bem como o propósito de impedir que seus clientes a executem.

Em contrapartida, todo aquele que se torna um cliente da INFRAREDE aceita, integralmente e sem restrições, automaticamente, pelo simples ato da contratação



## **INFRA REDE** Soluções Tecnológicas

de qualquer serviço prestado pela INFRA REDE, o compromisso de NÃO PRATICAR SPAM EM QUALQUER DE SUAS MODALIDADES OU MANIFESTAÇÕES.

Sendo assim, todos os clientes da INFRA REDE se obrigam a seguir a norma de repúdio ao SPAM, responsabilizando-se pelo cumprimento da regra de não praticar SPAM em hipótese alguma e sob nenhum pretexto.

**CASO SEJA CONSTATADO O ENVIO DE SPAM POR ALGUM CLIENTE, SEU "SITE" SERÁ RETIRADO DO AR NOS TERMOS PREVISTOS NO CONTRATO RESPECTIVO, SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS MEDIDAS CABÍVEIS.**

**É vedado aos clientes INFRA REDE, o recebimento de mais de 10%(dez por cento) de e-mails bounced, salvo se outro limite houver sido expressamente estabelecido no contrato firmado com o cliente, hipótese em que prevalecerá o limite fixado contratualmente.**

Entende-se por "e-mail bounced", qualquer tipo de erro que comprometa a entrega da mensagem ao seu destinatário.

Um dos erros mais comuns é caixa postal de destino inexistente.

Desta forma, caso o cliente INFRA REDE receba uma porcentagem de e-mails superior aos 10% acima especificados, se operará a presunção, pela INFRA REDE, da prática de SPAM pelo cliente.

O e-mail para denúncias de SPAM que, eventualmente, tenha sido praticado por cliente da INFRA REDE é [infra@infrarede.com](mailto:infra@infrarede.com).

**ESTE É O COMPROMISSO ANTI SPAM DA INFRA REDE E DE SEUS CLIENTES. CUMPRE-O E FAÇA COM QUE O MESMO SEJA CUMPRIDO EM PROL DE UMA INTERNET MELHOR.**

### **Informações sobre a caracterização da prática de spam**

---

#### **O que é o SPAM**

De modo objetivo, SPAM, para efeito do presente compromisso pode ser definido como o envio de e-mails e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM.



## **INFRAREDE** Soluções Tecnológicas

O SPAM não é um meio de propaganda viável. Apesar de ser muito tentador usá-lo como meio publicitário, ele está forçando toda a Internet a uma mudança nos regulamentos de uso do sistema de e-mails e aumentando suas restrições e punições contra as empresas que praticam SPAM.

É importante também sempre denunciar o SPAM, que é uma prática negativa para a internet e somente por meio das denúncias poderemos combatê-la.

### **Porque SPAM é um problema**

A Internet, atualmente, é um ambiente extremamente dinâmico, complexo e cheio de informações. O e-mail é um dos componentes da Internet, e hoje em dia é um dos principais meios de comunicação dentro dela.

Entretanto, este meio de comunicação vem sendo cada vez mais degradado pelo elevado número de e-mails, não só de propagandas como também de piadas ou qualquer outro tipo de e-mail enviado indiscriminadamente, sem que tenha sido pedido pelo destinatário. Isso é o SPAM. Essa degradação se traduz em elevado uso de espaço para armazenamento das mensagens, sobrecarga dos servidores que administram e transmitem os e-mails, sobrecarga das redes de comunicação, etc.

Além disso, cada vez mais os e-mails não solicitados são ignorados pelos destinatários que passam, inclusive, a repudiar as empresas que os enviam. Assim, até mesmo comercialmente o SPAM está se tornando algo altamente não recomendável.

### **Fontes complementares de informação**

---

SpamCop - Spam Reporting and Filtering Software -

<http://spamcop.net>

Spam.Abuse.net - "Fight Spam on the Internet!" information center -

<http://spam.abuse.net>

ScamBusters.org - Stop Spam! -

<http://www.scambusters.org/stopspam/index.html>

Spambot Beware - Glossary of Spam Related Terms -

<http://www.turnstep.com/Spambot/glossary.html>



## **INFRA REDE** Soluções Tecnológicas

Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) - <http://antispam.br>

### **Instruções para minimizar acusações de prática de spam**

---

#### **Precauções**

- Não envie "newsletters" pressupondo que os destinatários gostariam de recebê-las.
- Não tenha um campo de "cadastre seu e-mail" no seu site, sem seguir fielmente a "Confirmação Ativa" descrita neste documento.
- Não compre listas de e-mails. Isso no mínimo é ilegal, e certamente gerará reclamações de envio de SPAM por seu site.
- Não acredite se algum vendedor garantir que sua lista de e-mails está aprovada pelos destinatários para receberem mensagens. Isso é mentira.
- Se algum visitante de seu site se cadastrar como seu cliente, isso não quer dizer que ele aceitou receber propaganda sua. Ele deve explicitamente pedir para receber seus e-mails de propaganda.
- Se você tem um programa que cadastra todos os endereços de e-mails das pessoas que enviam perguntas para seu site e usa essa lista para enviar e-mails, certamente será acusado de SPAM.
- Não existe nenhuma legislação brasileira sobre o assunto, portanto não é válido nenhum argumento de que os e-mails enviados não podem ser considerados SPAM devido a algum congresso ou legislação, tanto nacional como estrangeira.

#### **Confirmação ativa de cadastro**

A forma ideal de se fazer um cadastro de qualquer tipo para validar o recebimento de e-mails é através de um processo chamado aqui de "Confirmação ativa de cadastro". Ele se baseia em forçar um pedido explícito para um visitante se incluir no seu cadastro e, portanto, garantir que você tenha o aceite dele em receber comunicações futuras. Esta técnica é particularmente útil naqueles casos em que você quer construir seu cadastro de e-mails sem correr o risco de ser acusado de SPAMMER por ter aceitado um endereço sem a efetiva autorização do



## **INFRA REDE** Soluções Tecnológicas

dono do endereço. Isso ocorre muito quando existe um campo do tipo "Indique um amigo" em seu site, que faz com que muitos "Amigos" sejam indicados sem eles ficarem sabendo, e, portanto eles considerarão como SPAM qualquer comunicação que você faça para eles.

Como implementar a confirmação ativa:

- Se tiver um campo do tipo "Indique um amigo" e for registrado algum endereço de e-mail para receber comunicações, NÃO o insira em seu cadastro ainda;
- Se existir uma ficha de cadastro de clientes, tenha certeza de que exista um "checkbox" bem claro, dizendo que o cliente concorda em receber informativos, propagandas etc do site;
- Envie um e-mail imediatamente ao endereço cadastrado com um texto muito claro e objetivo, SEM PROPAGANDA alguma, apenas com a informação de que alguém indicou esse endereço de e-mail para continuar recebendo comunicações vindas do seu site, e se ele desejar realmente receber tais comunicações deverá responder ao e-mail com algum texto pré-definido;
- Apenas se você receber tal resposta, e esta for afirmativa, insira o endereço de e-mail em seu cadastro;
- Guarde o e-mail de confirmação pois será sua única prova do aceite explícito do visitante em receber seus comunicados.

**Importante:** Este processo não é uma garantia de que seu site não será acusado de SPAM, mas é uma forma de se proteger contra isso e de demonstrar boa-fé e transparência.

### **ATENÇÃO**

Havendo denúncia de prática de SPAM por algum cliente da INFRA REDE, caso não seja hipótese de desativação imediata do site, a INFRA REDE se reserva o direito de exigir, para a manutenção da prestação do serviço, que o site acusado dessa prática utilize OBRIGATORIAMENTE o recurso técnico de "Confirmação Ativa de Cadastro". Além disso, dependendo unicamente de análise subjetiva da INFRA REDE, o caso pode ser considerado grave e poderá ser imposta a inutilização



## **INFRAREDE** Soluções Tecnológicas

da lista de e-mails usada pelo site, a fim de garantir que o site não continue enviando e-mails potencialmente indesejados para determinados endereços.

Rio Claro, 1 de Julho de 2013.

**INFRAREDE Soluções Tecnológicas**