



COMO ENCAMINHAR RECLAMAÇÕES À ICANN

UM GUIA PASSO-A-PASSO

Determinar onde e como denunciar abusos do Sistema de Nomes de Domínio (DNS) e saber quais medidas tomar se o abuso persistir pode ser complicado.

Este guia explica como encaminhar uma reclamação de uso indevido do DNS devidamente fundamentada à ICANN.



1 Comece pelo setor adequado

Antes de entrar em contato com a ICANN, é preciso denunciar os domínios indevidos primeiro ao registrador ou ao operador do registro, concedendo-lhes um prazo razoável para investigar.

A Identifique o tipo de abuso



- Abuso do DNS: Definido nos contratos da ICANN como *phishing*, *malware*, *botnets*, *pharming*, ou *spam* quando utilizado para esses fins.
- Outras atividades de uso indevido incluem fraude, violações de direitos autorais, etc., e podem ser tratadas nos diferentes requisitos nos contratos da ICANN não incluídos neste guia.

B Determine quem deve atender a denúncia



- **Registrador:** Frequentemente, é o melhor primeiro ponto de contato para um domínio individual ou um pequeno número de domínios envolvidos em usos indevidos do DNS.
- **Operador de registro:** Ele pode ser o mais adequado para lidar com abusos do DNS em grande escala ou envolvendo vários registradores, como algoritmos de geração de domínios usados em *botnets*.
- **Outras partes:** Em alguns casos, por exemplo, quando um site legítimo tiver sido comprometido, o provedor de hospedagem do site ou o registrante do domínio podem estar mais bem equipados para resolver o problema.

Observação: A autoridade contratual da ICANN é limitada a registradores e operadores de registro. Ela não inclui outras partes.

C Localize o contato responsável por atender abusos e encaminhe a denúncia



- Use a Ferramenta Lookup da ICANN para buscar as informações de contato do registrador. Os contatos de abusos estão elencados sob “*Registrar Information*” (Informação do Registrador) e no site do registrador.
- Os contatos para fazer denúncias de abusos de registro são exibidos nos seus sites nas listas de TLDs e operadores da ICANN.
- Antes de fazer uma denúncia, consulte as diretrizes sobre denúncias do Grupo de Partes Interessadas de Registradores e o site do registrador ou do registro para entender quais informações são necessárias para agilizar o processo.
- Consulte também o Parecer da ICANN: Conformidade com as obrigações relativas a abusos do DNS no Contrato de Credenciamento de Registradores (RAA) e no Contrato de Registros (RA).
- Encaminhe uma denúncia que seja o mais clara e completa possível à parte certa (registrador, registro ou outro).

Observação: Se precisar denunciar um problema a partes fora da autoridade contratual da ICANN, como um administrador de sites ou um provedor de hospedagem na web, você poderá buscar as informações de contato do administrador diretamente no site. Além disso, você poderá usar ferramentas online gratuitas para ajudar a identificar o provedor de hospedagem do site.

2

Encaminhe uma reclamação à ICANN

Se o registrador ou operador de registro não responder em um prazo razoável, encaminhe uma reclamação à ICANN.

A Colete as informações necessárias



Veja a seguir os elementos requeridos para encaminhar uma reclamação:

- **Inclua a lista de nomes de domínios genéricos de topo (gTLD) envolvidos (por exemplo, example.top, example.info).** Não inclua domínios de topo com código de país (ccTLDs), como example.us ou example.in. A ICANN não está autorizada para aplicar políticas de ccTLDs. Para conferir se o domínio é um ccTLD ou um gTLD, verifique o tipo de TLD em <https://www.iana.org/domains/root/db>. Os problemas relacionados a ccTLDs podem ser denunciados ao contato usando os detalhes fornecidos na página *Delegation Record* (Registro de Delegações).
- **Inclua uma explicação clara de como o domínio está sendo usado para usos indevidos.** Exemplo: O domínio tenta roubar dados confidenciais exibindo uma página de login falsa que se faz passar pelo site de uma marca legítima. **Forneça provas de que o nome de domínio está sendo usado para fins espúrios.** Exemplo: Capturas de tela de uma página de login bancária falsa com o URL completo que mostra o nome de domínio ou o e-mail de *phishing* recebido.
- **Forneça provas de que uma denúncia de uso indevido foi enviada primeiro ao registrador ou ao registro e inclua todas as comunicações posteriores.** Se estiver enviando a reclamação em nome de uma entidade que está sendo falsificada, anexe provas da autorização feita pelo reclamante para agir em nome da entidade. Se o registrador ou o registro solicitou provas adicionais, assegure-se de demonstrar que essas provas foram fornecidas ou explique por que não foram fornecidas.
- Explique por que você acha que o registrador ou o registro não agiu de forma correta. Por exemplo: Se você enviou uma denúncia passível de punição, mas não recebeu nenhuma indicação de que uma investigação foi realizada, mesmo após de ter esperado um tempo razoável, ou se o registrador afirmou que não é a parte mais adequada para avaliar a atividade denunciada e você acredita que isso não está em conformidade, explique brevemente o por quê.

B Encaminhe a reclamação com o formulário adequado



Veja a **Página de reclamações de Compliance Contratual da ICANN** e escolha:

- “**Abuso/Abuso do DNS (Registrador)**” se o registrador não tiver atuado.
- “**Abuso do DNS (Registro que opera o TLD)**” se o registro não tiver atuado.
- **Os requisitos detalhados sobre como encaminhar uma reclamação podem ser consultados na seção 2A.**

Preencha o formulário, prestando especial atenção a esses campos:

- **Se o reclamante responder “sim” ao pedido para encaminhar a reclamação de forma anônima**, os dados de contato do reclamante não serão compartilhados com o registrador ou com o operador de registro. Observação: Isso pode tornar o processo mais lento caso a ICANN precise solicitar autorização do reclamante para compartilhar detalhes de contato, caso isso se torne essencial para resolver a reclamação.
- **Se o reclamante NÃO for autoridade policial ou outra autoridade** dentro da jurisdição em que o registrador estiver estabelecido ou mantiver um escritório físico, não marque a caixa correspondente. A reclamação será investigada, mas seguindo requisitos diferentes.
- **Insira todos o(s) domínio(s) de gTLDs com fins abusivos, um por um, no campo designado.** Para mais de cinco domínios, carregue um arquivo .csv que os liste no seguinte formato: domainname.tld (sem https://) quando solicitado no formulário. Observação: Se a reclamação for sobre o site de um registrador ou de um registro que não exibir contatos funcionais para encaminhar denúncias de abuso, insira o nome de domínio do site neste campo.

Observação: As provas devem mostrar que o registrador ou operador de registro teve tempo razoável para investigar. Não encaminhe denúncias ao registrador ou operador de registro e a reclamação relacionada à ICANN no mesmo dia, e certifique-se de que os problemas denunciados a ambos coincidam entre si. Por exemplo, se você alega *phishing* à ICANN, mas menciona apenas violação de marca registrada ao registrador, essa desconcordância pode disparar perguntas posteriores de parte da ICANN.

C Depois de ter encaminhado a denúncia

- **Você receberá um e-mail de confirmação** com um número de caso. Se a ICANN solicitar mais informações, responda de imediato. Você poderá solicitar uma prorrogação razoável do prazo, se necessário.
- **Os tempos de processamento dependem da complexidade do caso** e de que a reclamação recebida esteja completa. A ICANN fornecerá atualizações se corresponder.
- **Reclamações duplicadas** podem atrasar o processamento.

Conclusões importantes

- ✓ **Envie primeiro uma denúncia completa ao operador do registro ou registrador.**
- ✓ **Só encaminhe à ICANN depois de ter dado ao operador do registro ou ao registrador um prazo razoável para responder.**
- ✓ **Encaminhe reclamações usando o formulário certo e exclusivo para nomes de domínio de gTLDs.**
- ✓ **Inclua todas as provas e informações pertinentes.**
- ✓ **Seja concreto, coerente e responda sempre.**



Entre em contacto conosco



<https://icann.org>



[@icann](#)



facebook.com/icannorg



instagram.com/icannorg



linkedin.com/company/icann



youtube.com/icannnews



flickr.com/icann

Ou visite nosso site dedicado de redes sociais: <https://go.icann.org/socialmedia>