

Firma:

ID konta reklamowego:

Zwracam się z prośbą o pomoc w **odzyskaniu dostępu do konta reklamowego mojej firmy** na portalu Facebook, które zostało trwale wyłączone w wyniku niesłusznie nałożonej blokady.

Opis sytuacji:

Dnia r. (godzina podczas ustawiania kampanii reklamowej na Facebooku, moje konto reklamowe (ID: zostało **natychmiastowo zablokowane ze względu na „obchodzenie systemów”**. Przejrzałam reklamę, nad którą w tamtym momencie pracowałam i nie zauważyłam w niej żadnego błędnego linka, niedozwolonego słowa, czy też grafiki. **Nie mogłam w żaden sposób zmienić treści reklamy, ponieważ te opcje zostały zablokowane**. Zgłosiłam prośbę o powtórny weryfikację do Supportu Facebooka). Weryfikacja została odrzucona ; godzina . Osoba z Supportu ponowiła w moim imieniu prośbę o weryfikację. Ta weryfikacja również została odrzucona bez wskazania na powód i opatrzona treścią „Decyzja ostateczna” ; godzina .

Próbując wyjaśnić sporną sprawę do końca, wielokrotnie szukałam pomocy u pracowników Supportu Facebooka, którzy informowali mnie, że nie mogą nic więcej dla mnie zrobić, konto pozostanie zablokowane i nie mam możliwości odwołania. Ponadto jeden z konsultantów, na moje pytanie, czy jako konsumentowi, który w serwisie Facebook kupuje reklamy, nie pozostaje mi żadna inna opcja dialogu niż poprzez **drogę prawną** i interwencję w Ministerstwie Cyfryzacji, odpowiedział mi, że z jego strony **nie widzi innego rozwiązania**.

Uważam, że w przypadku mojej sprawy, która ewidentnie jest sporna, jest to ze strony Facebooka decyzja bardzo dla mnie krzywdząca i powstała w wyniku automatycznego błędu algorytmu Facebooka, który w dalszej części pisma dokładnie wskażę.

Jeden z pracowników Supportu przekazał mi informację, że widzi w swoim systemie komunikat, że na moim koncie reklamowym (ID: znajdują się 23 odrzucone reklamy, których odrzucenie nastąpiło w krótkim czasie. **Nie jest to zgodne z prawdą**.

- Po pierwsze: ani razu w okresie od do nie miałam od Facebooka komunikatu o takiej dużej liczbie odrzuceń.

- Po drugie: każdą uwagę o poprawności reklamy weryfikuję i poprawiam od razu, podczas jej tworzenia w Managerze Reklam.

- Po trzecie: we wskazanym przez pracownika Supportu miejscu, gdzie powinny znajdować się informacje o wszystkich odrzuconych reklamach („Jakość konta”) nie ma ani jednej informacji o reklamach odrzuconych na tym koncie reklamowym (ID: .

Jako załączniki dodaję całą historię korespondencji:

- screeny z podglądem maili, jakie otrzymałam od Facebooka i Supportu w sprawie blokady (załączniki:

- screen rozmowy na Messenger z pracownikami Supportu Facebooka (załącznik:

- screen ze zgłoszonymi sprawami w Centrum Pomocy (załącznik:

Komunikat o blokadzie konta, przyszedł kilkadziesiąt minut wcześniej niż informacja o potrzebie weryfikacji reklam, które zostały odrzucone. **W wyniku nałożonej z góry blokady konta reklamowego, nie miałam możliwości zmiany treści reklam, w których Facebook dopatrzył się błędów.**

Szukając możliwości rozwiązania sprawy, przeanalizowałam bardzo dokładnie wszystkie linki od pracowników suportu, które zawierały obszerne informacje o zasadach publikacji reklam i powodach blokad, szukając potencjalnego powodu, za który zostałam tak dotkliwie. Nie mam żadnej negatywnej historii, jako użytkownik konta reklamowego. Odbyłam również szkolenie Blueprint. Z pomocą pracowników Supportu sporządziłam na własną rękę listę potencjalnych „przewinień”, które algorytm Facebooka prawdopodobnie zaklasyfikował jako „obchodzenie systemów”:

- użycie dużej ilości emoji w treści reklamy (nadmieniam jednak, że nigdzie w regulaminie Facebooka nie jest napisane, ile dokładnie emocji można użyć, oraz nie ma podglądu emoji, które według Facebooka są zakazane. Pojawia się jedynie informacja o wykorzystaniu emoji, które mają być próbą zamaskowania niedozwolonych treści.

- skopiowanie fragmentu treści bezpośrednio ze strony, co mogło spowodować jednoczesne skopiowanie niewidocznych gołym okiem znaków, które algorytm Facebooka mógł uznać za niedozwolone

- na stronie docelowej, której tematem jest kurs wizażu były zdjęcia kursantek po wykonaniu makijażu lub charakteryzacji (absolutnie nie są to treści erotyczne lub promujące okaleczanie ciała), które algorytm mógł uznać za niedozwolone.

Chcę jeszcze nadmienić, że **kilka dni później () zablokowano mi inne konto reklamowe (ID konta reklamowego: , na którym ustawiłam reklamy. Po pilnym zgłoszeniu prośby o weryfikację konto zostało odblokowane w ciągu 3 dni z komentarzem, że konto reklamowe zostało zablokowane niesłusznie.**

Zauważyłam jednak (o czym od razu poinformowałam pracownika Supportu), że blokada drugiego konta (ID:) miała miejsce dokładnie w identycznej sytuacji jak wspomnianego wcześniej konta reklamowego (ID:), czyli w momencie zapisywania i publikowania zmian w powielonej reklamie.

Chciałam ustawić nową reklamę z nową datą rozpoczęcia i zakończenia, jednak zmieniając tylko 2 karty w karuzeli. Zaznaczyłam reklamę, którą chciałam ponowić i kliknęłam dostępną w Managerze Reklam opcję „POWIEL”. Po wprowadzeniu zmian, kliknęłam „OPUBLIKUJ” i w tym momencie nastąpiło natychmiastowe zablokowanie konta. Powiązałam fakty, że identyczna sytuacja miała miejsce w przypadku tego konta reklamowego, które zostało mi trwale wyłączone (ID:).

Jestem pewna, że błąd algorytmu Facebooka, który spowodował blokadę konta (ID: **powstał dokładnie podczas wykonywania powielenia reklamy.** Zaznaczam, że opcja „POWIEL” jest dostępna w panelu, Facebook sam ją udostępnia, nie jest to działanie zakazane i wielokrotnie już z tej opcji korzystałam podczas ustawiania kampanii reklamowych na Facebooku.

Konto reklamowe powiązane z moją firmą SMUFI Digital (ID: _____), jest dla mnie bardzo ważnym **narzędziem pracy**, ponieważ jest to główne źródło mojego utrzymania. Świadcząc usługi reklamowe na Facebooku zapewniam sobie i swojej działalności gospodarczej **płynność finansową**. Każdy przestój naraża mnie na straty i stawia w złym położeniu w oczach obecnych jak i potencjalnych klientów. Od chwili założenia konta reklamowego powiązanego z moją firmą (ID: _____) nie zostałam ani razu ukarana, choćby częściową blokadą zasobów reklamowych.

Powyżej przedstawiłam pełen opis zaistniałej sytuacji, ewentualne przyczyny automatycznej, negatywnej weryfikacji oraz **przede wszystkim moment, który uważam za źródło niesłusznej, trwałej blokady konta (próba publikacji powielonej reklamy)**.

Zwracam się z prośbą o zniesienie niesłusznie nałożonej blokady i umożliwienie mi ponownego korzystania z pełnych funkcji konta reklamowego (ID: _____).

Z poważaniem