

PROGRAMA DE PROTEÇÃO DO COMPRADOR DO PAYPAL

Última atualização: 28 de maio de 2024

Proteção do comprador do PayPal

Ao comprar algo a um vendedor que aceite PayPal, poderá ser elegível para um reembolso ao abrigo do programa de Proteção do comprador do PayPal, cujos termos e condições se encontram estabelecidos no presente e fazem parte do [Contrato do Utilizador](#). Quando aplicável, o programa de Proteção do comprador do PayPal poderá resultar no reembolso do valor total da compra do artigo, acrescido dos custos de envio originais que pagou, se aplicável. A PayPal determina, a seu exclusivo critério, se a reclamação do Utilizador é elegível para o programa de Proteção do comprador do PayPal com base nos requisitos de elegibilidade, em qualquer informação ou documentação fornecida durante o processo de resolução ou qualquer outra informação que a PayPal considere relevante e adequada ao abrigo das circunstâncias. A determinação original da PayPal é considerada definitiva, mas o Utilizador poderá ter a possibilidade de contestar a decisão da PayPal se tiver informações novas ou convincentes que não estavam disponíveis no momento da determinação original ou se considerar que ocorreu um erro no processo de tomada de decisão.

IMPORTANTE: poderá ser-lhe exigido que devolva o artigo ao vendedor ou a outra parte que especifiquemos como parte da liquidação da sua reclamação. A Proteção do comprador do PayPal não dá ao Utilizador o direito de reembolso dos custos de envio da devolução em que possa incorrer.

A Proteção do comprador do PayPal pode ser aplicável quando tiver estes problemas específicos com uma transação:

- Não recebeu o artigo de um vendedor (designada como reclamação de "Artigo não recebido"); ou
- Recebeu um artigo, mas o artigo não é o que encomendou (designada como reclamação "Muito diferente da descrição").

Se o Utilizador considerar que uma transação efetuada através da sua conta PayPal não foi autorizada por si, este tipo de reclamação é diferente da Proteção do comprador do PayPal e está descrito abaixo em [Resolução de problemas](#).

Transações de código QR

Se o Utilizador comprar algo a um vendedor presencialmente através de um QR de bens ou serviços do PayPal, a sua transação poderá ser elegível para a Proteção do comprador do PayPal.

Reclamações de Artigo não recebido

A reclamação do Utilizador **não** será elegível para um reembolso ao abrigo da Proteção do comprador do PayPal no caso de uma reclamação de Artigo não recebido, se:

- O Utilizador recolher o artigo presencialmente ou providenciar a respetiva recolha em seu nome, incluindo se utilizar o PayPal no ponto de venda de retalho de um vendedor, exceto para transações de bens ou serviços com o [código QR do PayPal](#) presenciais ou
- O vendedor forneceu um [comprovativo de entrega](#).

Se o vendedor apresentar um comprovativo de que os bens foram entregues ao Utilizador, a PayPal poderá decidir a favor do vendedor numa reclamação de Artigo não recebido, mesmo que o Utilizador reclame que não recebeu os bens.

Reclamações Muito diferente da descrição

Um artigo pode ser considerado Muito diferente da descrição se:

- O artigo é materialmente diferente da descrição do vendedor do mesmo.
- O Utilizador recebeu um artigo completamente diferente.
- O estado do artigo foi deturpado. Por exemplo, o artigo foi descrito como "novo", mas é usado.

- O artigo foi anunciado como autêntico, mas não é autêntico (por exemplo, contrafação).
- O artigo tem peças ou funcionalidades importantes em falta e esse facto não foi divulgado na descrição do artigo quando o comprou.
- O Utilizador comprou um determinado número de artigos, mas não os recebeu todos.
- O artigo foi danificado durante o envio.
- O artigo não é utilizável no estado em que foi recebido e não foi divulgado como tal.

Um artigo pode não ser considerado Muito diferente da descrição se:

- O defeito no artigo foi descrito corretamente pelo vendedor na descrição do artigo.
- O artigo foi descrito corretamente, mas o Utilizador não o quer depois de o ter recebido.
- O artigo foi descrito corretamente, mas não correspondeu às expetativas do Utilizador.
- O artigo tem pequenos arranhões e foi descrito como "usado".

Artigos e transações não elegíveis

Os seguintes artigos ou transações não são elegíveis para a Proteção do comprador do PayPal:

- Imóveis, incluindo propriedade residencial.
- Veículos (incluindo, sem limitação, veículos motorizados, motociclos, veículos recreativos, aeronaves e barcos), exceto veículos leves portáteis e pessoais, utilizados para fins recreativos, como bicicletas e hoverboards.
- PMEs (quando compra ou investe numa PME).
- Maquinaria industrial utilizada na indústria de produção.
- Pagamentos equivalentes a dinheiro, incluindo artigos de valor armazenado, tais como cartões-oferta e cartões pré-pagos.
- Pagamentos efetuados em relação a ouro (em espécie ou negociado em bolsa).
- Produtos financeiros ou investimentos de qualquer tipo.
- Tokens não fungíveis.
- Jogos de azar, jogos e/ou qualquer outra atividade com uma tarifa de inscrição e um prémio.
- Donativos incluindo pagamentos em plataformas de crowdfunding, bem como pagamentos feitos em plataformas de crowdlending.
- Pagamentos a um organismo estatal (com exceção das empresas públicas) ou a terceiros que atuam em nome de organismos estatais ou de agências governamentais.
- Pagamentos enviados através do PayPal para qualquer serviço de pagamento de fatura.
- As reclamações **Muito diferente da descrição** relativas a artigos total ou parcialmente feitos à medida.
- Reclamações de **Artigo não recebido** por artigos tangíveis e físicos recolhidos presencialmente pelo Utilizador ou que este tenha pedido a alguém para recolher em seu nome. Isto inclui artigos comprados num ponto de venda de retalho, exceto se o Utilizador tiver pago a transação presencialmente com o **código QR do PayPal** de bens ou serviços.
- Qualquer coisa proibida pela **Política de Utilização Aceitável** da PayPal.
- Pagamentos efetuados com os Pagamentos em lote do PayPal (anteriormente, Pagamentos em lote).
- Pagamentos pessoais, incluindo pagamentos enviados através da funcionalidade de amigos e familiares do PayPal.
- Pagamentos que o Utilizador não enviou através da respetiva conta PayPal.
- Artigos destinados a revenda, incluindo transações com artigos individuais ou transações que incluam vários artigos.

Elegibilidade da transação para a Proteção do comprador do PayPal

Para ser elegível para a Proteção do comprador do PayPal, o Utilizador tem de preencher todos os requisitos seguintes:

- Ter uma conta PayPal regularizada.
- Pagar o artigo elegível a partir da respetiva conta PayPal.
- Tentar entrar em contacto com o vendedor para resolver o problema diretamente antes de apresentar uma reclamação ao abrigo da Proteção do comprador do PayPal através do **Centro de resoluções**.
- Responder ao pedido de documentação e de outras informações da PayPal no prazo de tempo solicitado.
- Abra uma disputa no **Centro de resoluções** dentro do **prazo aplicável** e siga o nosso **processo de resolução de disputas online**.
- Não tiver recebido uma restituição nem tiver concordado com uma resolução alternativa relacionada com a sua compra de outra fonte.

Processo de resolução de disputas online

Se não conseguir resolver um problema relacionado com uma transação diretamente com um vendedor, o Utilizador tem de seguir o nosso processo de resolução de disputas online através do [Centro de resoluções](#) para apresentar uma reclamação ao abrigo da Proteção do comprador do PayPal. O Utilizador pode também apresentar uma reclamação (Passo 2 abaixo) ao contactar-nos e falar com um agente. Os passos que tem de seguir são descritos abaixo e, se não seguir estes passos, a sua reclamação poderá ser recusada:

Passo 1: abra uma disputa no prazo aplicável. Este processo poderá permitir-lhe iniciar uma conversa direta com o vendedor relativamente ao seu problema com a transação, o que pode ajudar a resolver a disputa. Se não conseguir resolver a disputa diretamente com o vendedor, avance para o Passo 2. Iremos aplicar uma **retenção** sobre todos os fundos relacionados com a transação na conta PayPal do vendedor até a disputa ser resolvida ou encerrada.

Passo 2: transformar a disputa numa reclamação para reembolso no prazo de 20 dias após a abertura da disputa, se o Utilizador e o vendedor não conseguirem chegar a um acordo. Caso contrário, a PayPal encerrará automaticamente a disputa. O Utilizador pode transformar a disputa em reclamação para reembolso através do [Centro de resoluções](#). O vendedor ou a PayPal também pode transformar a disputa em reclamação neste momento. A PayPal pode pedir-lhe que aguarde, pelo menos, 7 dias a partir da data da transação para transformar a disputa em reclamação.

Passo 3: responder aos pedidos de documentação ou de outras informações da PayPal, depois de o Utilizador, o vendedor ou a PayPal transformar a disputa em reclamação para reembolso. A PayPal pode exigir que forneça recibos, avaliações de terceiros, relatórios policiais ou outros documentos que a PayPal especifique. O Utilizador tem de responder atempadamente a estes pedidos, conforme solicitado na nossa correspondência.

Passo 4: estar em conformidade com os pedidos de envio da PayPal de forma atempada, se estiver a apresentar uma reclamação Muito diferente da descrição. A PayPal pode exigir que o Utilizador, às suas próprias custas, envie o artigo de volta para o vendedor, a PayPal ou terceiros (que serão especificados pela PayPal) e que apresente o comprovativo de entrega.

Passo 5: a PayPal irá tomar uma decisão final (incluindo encerrar automaticamente qualquer disputa ou reclamação), a seu exclusivo critério, com base nos requisitos de elegibilidade supra indicados, em quaisquer informações adicionais fornecidas durante o processo de resolução de disputa online ou em quaisquer outras informações que a PayPal considere relevantes e adequadas de acordo com as circunstâncias.

Abertura de disputas: Prazos

Tipo de reclamação	Prazo
Artigo não recebido	A disputa tem de ser aberta no prazo de 180 dias a contar da data em que enviou o pagamento ao vendedor.
Muito diferente da descrição	A disputa tem de ser aberta (i) no prazo de 30 dias a contar da data de entrega ou cumprimento (conforme aplicável) de um pedido ou (ii) no prazo de 180 dias a contar da data em que enviou o pagamento ao vendedor, consoante o que ocorrer primeiro.
Transações não autorizadas e outros erros	Consulte o Contrato do Utilizador para obter os prazos aplicáveis.

Bilhetes para eventos

Em certos casos, se o Utilizador comprar um bilhete ou pagar pelo direito de participação num evento ("Evento") a um destinatário do pagamento titular de uma conta PayPal registada no Reino Unido, todo o montante pago pelo Utilizador poderá ser retido pela PayPal em seu nome, de modo a que os direitos relativos a esse montante permaneçam com o Utilizador até à realização do Evento em questão.

Disputa com a PayPal ou com o emissor do cartão do Utilizador

Se tiver utilizado um cartão de débito ou de crédito como meio de pagamento de uma transação através da sua conta PayPal e não estiver satisfeito com a transação, poderá ter o direito de disputar a transação com o emissor do seu cartão. Os direitos de chargeback em cartão aplicáveis podem ser mais amplos do que os disponíveis ao abrigo da Proteção do comprador do PayPal. Por exemplo, se disputar uma transação com o seu emissor do cartão, poderá recuperar os valores que pagou por artigos insatisfatórios, mesmo que não sejam elegíveis para proteção ao abrigo de uma reclamação **Muito diferente da descrição** junto da PayPal.

Tem de escolher se pretende apresentar uma disputa à PayPal ao abrigo da Proteção do comprador do PayPal ou se pretende apresentar a disputa ao emissor do cartão. Não pode efetuar os dois processos ao mesmo tempo ou procurar obter uma dupla restituição. Se apresentar uma disputa/reclamação junto da PayPal e também apresentar uma disputa para a mesma transação com o seu emissor do cartão, a PayPal encerrará a disputa/reclamação que nos apresentou. Tal não irá afetar o processo de disputa com o seu emissor do cartão. Além disso, se o Utilizador apresentar uma disputa ao emissor do cartão, não poderá apresentar mais tarde uma disputa/reclamação junto da PayPal.

Se optar por disputar uma transação com a PayPal e a decisão for contra o Utilizador, poderá procurar prosseguir a disputa com o seu emissor do cartão mais tarde. Se a PayPal não tomar uma decisão final sobre a sua reclamação até ter decorrido o prazo limite do emissor do cartão para a apresentação de uma disputa e se, devido ao nosso atraso, o Utilizador recuperar menos do que o montante total que teria o direito de recuperar do emissor do cartão, reembolsaremos o restante da sua perda (menos qualquer montante que já tenha recuperado do vendedor ou do emissor do cartão).

Antes de contactar o emissor do cartão ou de apresentar uma disputa com a PayPal, deverá contactar o vendedor para tentar resolver o seu problema de acordo com a política de devolução do vendedor.

