

# PROGRAMA DE PROTEÇÃO DO VENDEDOR DO PAYPAL

Última atualização: 28 de maio de 2024

## O que é elegível

Se vender um bem ou serviço a um comprador, poderá ser elegível para o programa de Proteção do vendedor do PayPal, cujos termos e condições são dispostos no presente documento e fazem parte do [Contrato do Utilizador](#). Quando aplicável, o programa de Proteção do vendedor do PayPal dá ao Utilizador o direito de reter o montante total da compra. A PayPal determina, a seu exclusivo critério, se a reclamação do Utilizador é elegível para o programa de Proteção do vendedor 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. Não existe limite para o número de pagamentos elegíveis para o programa de Proteção do vendedor do PayPal. Ao aceder à página Detalhes da transação na sua conta PayPal, o Utilizador pode identificar as transações que podem ser elegíveis para proteção ao abrigo deste programa.

A Proteção do vendedor do PayPal pode ser aplicável quando um comprador reclamar que:

- Não autorizou nem beneficiou de fundos enviados da respetiva conta PayPal (designada como reclamação de "[Transação não autorizada](#)") e as Transações não autorizadas ocorrem num ambiente alojado pela PayPal; ou
- Não recebeu o artigo enviado pelo Utilizador (designada como reclamação de "[Artigo não recebido](#)"); desde que, no entanto, as reclamações por Artigo não recebido resultantes de compradores apresentarem reclamações por chargeback junto dos respetivos emissores para transações financiadas com cartão não sejam elegíveis para a Proteção do vendedor PayPal.

A Proteção do vendedor do PayPal também pode aplicar-se quando uma transação é cancelada devido a um chargeback bem-sucedido realizado por um comprador, porque este não autorizou o pagamento financiado com cartão ou quando um pagamento com financiamento bancário é cancelado pelo banco do comprador.

Esta secção descreve como a Proteção do vendedor do PayPal se aplica ao Utilizador, mas deverá também estar familiarizado com o [impacto dos vários processos da Proteção do comprador do PayPal nos vendedores](#).

## Requisitos básicos

Para ser elegível para a Proteção do vendedor do PayPal, têm de ser preenchidos todos os seguintes requisitos básicos, bem como quaisquer requisitos adicionais aplicáveis:

- A morada principal da conta PayPal do Utilizador deve ser em Portugal.
- Para reclamações de Transações não autorizadas, o Utilizador tem de fornecer um comprovativo de envio ou comprovativo de entrega válido que demonstre que o artigo foi enviado ou fornecido ao comprador o mais tardar dois dias após a PayPal ter notificado o Utilizador sobre a disputa ou o cancelamento. Por exemplo, se a PayPal o notificar de uma reclamação de Transação não autorizada no dia 1 de setembro, o comprovativo de envio válido tem de indicar que o artigo foi enviado ao comprador o mais tardar a 3 de setembro para ser elegível para a Proteção do vendedor do PayPal.
- O artigo tem de ser um bem físico e tangível que possa ser enviado, exceto os artigos sujeitos aos [Requisitos adicionais de bens intangíveis](#). As transações que envolvam artigos que o Utilizador entrega presencialmente em relação ao pagamento efetuado na respetiva loja física, podem também ser elegíveis para a Proteção do vendedor do PayPal, desde que o comprador pague a transação presencialmente através de um código QR do PayPal de bens ou serviços.
- O Utilizador tem de enviar o artigo para a morada de envio na página Detalhes da transação da respetiva conta PayPal para a transação. Se originalmente enviar o artigo para a morada de envio do destinatário indicada na página Detalhes da transação, mas o artigo for posteriormente redirecionado para outra morada, não será elegível para a Proteção do vendedor do PayPal. Por esse motivo, recomendamos que não utilize um serviço de envio organizado pelo comprador, para que possa fornecer um comprovativo de envio e entrega válido.
  - O requisito de envio não se aplica a transações elegíveis que envolvam artigos que o Utilizador entrega presencialmente, desde que, no entanto, concorde em nos fornecer comprovativos alternativos de entrega, ou quaisquer informações ou documentação adicional relativa à transação que possamos solicitar.
- O Utilizador tem de responder atempadamente aos pedidos de documentação e de outras informações da PayPal, conforme solicitado na nossa correspondência por e-mail ou na nossa correspondência com o Utilizador através do [Centro de resoluções](#). Se o Utilizador não responder ao pedido de documentação e de outras informações da PayPal no tempo solicitado, poderá não ser elegível para a Proteção do vendedor.

- Se a venda envolver artigos pré-encomendados ou feitos por encomenda, o Utilizador deverá efetuar o envio dentro do período especificado no anúncio. Caso contrário, recomenda-se que envie todos os artigos no prazo de 7 dias após a receção do pagamento.
- Terá de fornecer um [comprovativo de envio ou entrega](#).
- **No caso de reclamações de Transações não autorizadas**, o pagamento tem de ser marcado como "elegível" ou "parcialmente elegível" para a Proteção do vendedor do PayPal na página "Detalhes da transação".
- O Utilizador tem de aceitar um pagamento único para a compra a partir de uma conta PayPal (pagamentos parciais e/ou pagamentos a prestações estão excluídos).

A PayPal determina se a reclamação do Utilizador é elegível para o programa de Proteção do vendedor. A PayPal tomará uma decisão, a seu exclusivo critério, 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.

## Requisitos adicionais de artigo não recebido

Para ser elegível para a Proteção do vendedor do PayPal no âmbito de uma reclamação de Artigo não recebido de um comprador, o Utilizador tem de preencher os [requisitos básicos](#) e os requisitos adicionais indicados abaixo:

- O Utilizador tem de fornecer o [comprovativo de entrega](#) consoante abaixo descrito.

## Requisitos adicionais de bens intangíveis

Para que a venda de bens ou serviços intangíveis seja elegível para a Proteção do vendedor do PayPal, a venda tem de preencher os [requisitos básicos](#) e os seguintes requisitos adicionais:

- Requisitos de integração
  - Nos casos em que tiver integrado um produto PayPal Checkout, terá de estar a utilizar a versão atualizada desse produto se estiver a aceitar pagamentos diretamente através de um site ou através de um site otimizado para dispositivos móveis; ou
  - Certifique-se de que está a transmitir informações da sessão ao PayPal no momento do checkout se estiver integrado com o PayPal através de um terceiro ou se tiver uma integração de aplicação nativa.
  - Podem ser aplicáveis outros requisitos de integração, consoante o modelo de negócios do Utilizador. Iremos informá-lo desses requisitos antecipadamente, se necessário.
- **No caso de reclamações de Transação não autorizada**, a PayPal identificou a transação de bens intangíveis como "elegível" na página "Detalhes da transação" ou notificou o Utilizador por escrito quanto à elegibilidade.
- Entregou o artigo e forneceu um [comprovativo de entrega de bens intangíveis](#).

## Estabelecer comprovativo de entrega ou comprovativo de envio

Bens físicos	
É obrigatório o seguinte como comprovativo de envio ou de entrega de bens físicos:	
Comprovativo de envio	Comprovativo de entrega
<p>Documentação online ou física de uma empresa transportadora que inclua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um número de seguimento online e verificável</li> <li>• Data de envio</li> <li>• Uma morada do destinatário que corresponda à morada de envio indicada na página Detalhes da transação; ou</li> <li>• Uma morada do destinatário que indique, pelo menos, a cidade/estado, a cidade/país ou o código postal (ou o equivalente internacional).</li> </ul>	<p>Documentação online ou física de uma empresa transportadora que inclua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um número de seguimento online e verificável</li> <li>• Data de entrega e estado "entregue"</li> <li>• Uma morada do destinatário que corresponda à morada de envio indicada na página Detalhes da transação</li> <li>• Uma morada do destinatário que indique, pelo menos, a cidade/estado, a cidade/país ou o código postal (ou o equivalente internacional).</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> a escolha da transportadora e das opções de envio com a referida transportadora podem ter um grande impacto na capacidade de o Utilizador preencher os requisitos do comprovativo de entrega. Em especial, quando envia mercadorias internacionalmente, certifique-se de que a transportadora consegue fornecer o estado "entregue" na morada correta ou a sua reclamação de Proteção do vendedor pode ser recusada.</p>
<b>Bens intangíveis</b>	<b>Transações de código QR</b>

É obrigatório o seguinte como comprovativo de envio ou de entrega de bens intangíveis:	É necessário o seguinte como comprovativo de envio ou comprovativo de entrega:
<p>No caso de bens intangíveis ou digitais, o comprovativo de envio ou de entrega constitui prova irrefutável para indicar que o artigo foi entregue ou que o pedido de compra foi atendido. A prova irrefutável poderá incluir um sistema de registo a indicar a data em que o artigo foi enviado e que este foi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviado por via eletrónica para o destinatário, incluindo a morada do destinatário (e-mail, IP, etc.), quando aplicável; ou</li> <li>• Recebido ou acedido pelo destinatário</li> </ul>	<p>No que diz respeito a transações de código QR, o Utilizador poderá ter de nos fornecer um comprovativo de entrega alternativo, ou documentação ou informação adicional relativa à transação.</p>

## Artigos e transações não elegíveis

Os seguintes artigos ou transações **não são** elegíveis para cobertura ao abrigo da Proteção do vendedor 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.
- PME (compra ou investimento numa empresa).
- 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 com um montante de transação de:
  - 10 000,01 USD ou mais (ou o valor equivalente na moeda local, conforme calculado no momento da transação);
  - 10 000,00 USD ou menos (ou o valor equivalente na moeda local, conforme calculado no momento da transação), a menos que o comprador alegue que se tratou de uma **Transação não autorizada** e que a transação cumpre todos os outros requisitos de elegibilidade.
- Jogos de azar, jogos e/ou qualquer outra atividade com uma tarifa de inscrição e um prémio.
- Donativos, incluindo pagamentos recebidos como financiamento colaborativo (crowdfunding) ou crowdlending.
- Pagamentos a um organismo estatal (com a exceção de empresas públicas), a uma agência governamental ou a terceiros que cobram o pagamento em nome de um organismo estatal ou de uma agência governamental.
- Pagamentos a qualquer serviço de pagamento de fatura.
- O comprador reclamar (junto da PayPal ou do respetivo emissor do cartão) que o artigo enviado pelo Utilizador não foi o encomendado (designada como reclamação "**Muito diferente da descrição**").
- Reclamações por **Artigo não recebido** apresentadas pelo comprador do Utilizador diretamente com o respetivo emissor do cartão.
- Artigos tangíveis e físicos entregues em mão pelo Utilizador, incluindo no âmbito de um pagamento efetuado na respetiva loja física, a menos que o comprador pague a transação presencialmente através de um código QR de bens ou serviços do PayPal.
- Tudo o que a PayPal determinar, a seu exclusivo critério, como sendo proibido pelo presente Contrato do Utilizador ou pela **Política de Utilização Aceitável do PayPal**, mesmo que a transação esteja inicialmente identificada como "elegível" ou "parcialmente elegível" na página "Detalhes da transação".
- Pagamentos efetuados com os Pagamentos em lote do PayPal (anteriormente, Pagamentos em lote).
- Pagamentos pessoais, incluindo um pagamento enviado através da funcionalidade de amigos e familiares do PayPal.
- Pagamentos não processados através da conta PayPal de um comprador, a menos que receba transações de Checkout como convidado do PayPal e a sua conta Comercial esteja registada nos EUA, Reino Unido, Alemanha, Canadá, Brasil ou México.
- Artigos enviados após a recomendação da PayPal para não enviar o artigo.
- Bilhetes de viagem vendidos por uma transportadora em que (1) o comprador reclama (junto da PayPal ou da respetiva instituição financeira) que se tratou de uma **Transação Não Autorizada** e (2) essa reclamação foi apresentada mais de 24 horas antes da data da viagem.