

Programa de Proteção do vendedor PayPal

Last updated on 17 July 2025

O que é elegível

Se vender um bem ou serviço a um comprador, poderá ser elegível para o programa de Proteção do vendedor PayPal, cujos termos e condições constam no presente documento e fazem parte do [Contrato do Utilizador](#). Quando aplicável, o programa de Proteção do vendedor 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 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 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 PayPal pode ser aplicável quando um comprador reclamar que:

- Não autorizou nem beneficiou dos fundos enviados da respetiva conta PayPal (designada como uma 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 uma reclamação de "[Artigo não recebido](#)"), contanto que as reclamações por Artigo não recebido resultantes de compradores apresentarem reclamações de "chargeback" junto dos respetivos emissores para transações financiadas com cartão não sejam elegíveis para a Proteção do vendedor PayPal.

A Proteção do vendedor 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 PayPal se aplica ao Utilizador, o qual deve também estar familiarizado com o [Impacto dos vários processos da Proteção do comprador PayPal nos vendedores](#).

Requisitos básicos

Para ser elegível para a Proteção do vendedor da 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 da 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 da PayPal, desde que o comprador pague a transação presencialmente através de um código QR da 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 da 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 da 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).
- Nos casos em que o Utilizador tenha integrado um produto PayPal Checkout no seu website ou aplicação, aplicam-se os seguintes requisitos aos vendedores com uma conta PayPal Comercial para manter a elegibilidade para o programa e garantir uma gestão otimizada de transações possivelmente fraudulentas:
 - O Utilizador tem de garantir que as informações sobre a sessão do navegador do comprador e as informações do dispositivo quando fizer uma transação PayPal no respetivo website são corretamente enviadas para o PayPal. Na maior parte dos casos, estas informações são enviadas para o PayPal sem a necessidade de qualquer ação da sua parte. Por vezes, pode acontecer que estas informações não estejam a ser enviadas. Isso pode acontecer porque não integrou corretamente o seu produto de checkout ou porque está a usar uma melhoria que requer a transmissão manual destes dados. Quando tal acontecer, enviaremos um aviso prévio de 60 dias para corrigir o problema. Se o problema não for resolvido neste período de tempo, poderemos remover a sua elegibilidade para a Proteção do vendedor relativamente a transações não autorizadas.
 - Podem aplicar-se requisitos de integração adicionais aos vendedores que utilizam uma conta PayPal Comercial para fazer transações associadas a um modelo de negócios classificado como de alto risco, conforme descrito mais detalhadamente no Contrato do Utilizador PayPal. As referidas transações envolvem a venda de bens ou serviços numa categoria de alto risco, ou outros factos conhecidos que normalmente resultam num maior número de chargebacks, outras reclamações ou disputas, ou que frequentemente poderão estar envolvidos em fraudes ou atividades ilícitas. Implementámos estes requisitos para ajudar a garantir que podemos continuar a cumprir as nossas normas de segurança e gestão dos riscos. A PayPal irá informá-lo sobre esses requisitos com antecedência e ser-lhe-á concedido um prazo razoável para fazer as alterações necessárias. Se não fizer as alterações neste período de tempo, poderemos remover a sua elegibilidade para a Proteção do vendedor relativamente a transações não autorizadas.

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 relativos a “Artigo não recebido”

Para ser elegível para a Proteção do Vendedor PayPal no âmbito de uma reclamação de um comprador por motivo de “Artigo não recebido”, o Utilizador tem de preencher os **requisitos base** 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:

- 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
Documentação online ou física de uma empresa transportadora que inclua: <ul style="list-style-type: none">• Um número de seguimento online e verificável• Data de envio• Uma morada do destinatário que corresponda à morada de envio indicada na página Detalhes da transação; ou• Uma morada do destinatário que indique, pelo menos, a cidade/estado, a cidade/país ou o código postal (ou o equivalente internacional).	Documentação online ou física de uma empresa transportadora que inclua: <ul style="list-style-type: none">• Um número de seguimento online e verificável• Data de entrega e estado "entregue"• Uma morada do destinatário que corresponda à morada de envio indicada na página Detalhes da transação• Uma morada do destinatário que indique, pelo menos, a cidade/estado, a cidade/país ou o código postal (ou o equivalente internacional). <p>IMPORTANTE: 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</p>

	<p>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>
Bens intangíveis É obrigatório o seguinte como comprovativo de envio ou de entrega de bens intangíveis:	Transações de código QR É necessário o seguinte como comprovativo de envio ou comprovativo de entrega:
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: <ul style="list-style-type: none">• Enviado por via eletrónica para o destinatário, incluindo a morada do destinatário (e-mail, IP, etc.), quando aplicável; ou• Recebido ou acedido pelo destinatário	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.

Artigos e transações não elegíveis

Os seguintes artigos ou transações *não são* elegíveis para cobertura ao abrigo da Proteção do vendedor 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 no fabrico de produtos.
- 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 taxa 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.
- Um item enviado pelo Utilizador que o comprador reclama (junto da PayPal ou do respetivo emissor do cartão) não ter sido o encomendado (designada como reclamação **“Muito diferente do descrito”**).
- **Artigo não recebido**, reclamações por artigo não recebido apresentadas pelo comprador diretamente ao emissor do seu 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 massa).
- Pagamentos pessoais, incluindo um pagamento enviado através da funcionalidade de amigos e familiares do PayPal.

- Os pagamentos não são elegíveis para o programa de Proteção do vendedor se não forem processados através da conta PayPal do comprador, incluindo pagamentos com checkout como convidado PayPal e pagamentos com cartão de crédito e débito padrão, quando a conta PayPal Comercial do vendedor estiver registada nos seguintes países: Singapura, China, Hong Kong, Austrália, Itália, França, Países Baixos, Espanha, Irlanda, Polónia, Suécia, Bulgária, Áustria, Portugal, Bélgica, Noruega, Grécia, Dinamarca, Chipre, Lituânia, Chéquia, Estónia, Finlândia, Roménia, Eslovénia, Hungria, Eslováquia, Malta, Letónia e Luxemburgo. Os pagamentos com checkout como convidado PayPal e os pagamentos com cartão de crédito e débito padrão são elegíveis para o programa de Proteção do vendedor quando processados através de contas PayPal Comercial registadas em todos os outros países.
- 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.