Gerado a 14/11/2026 22:22

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Política de devoluções e reembolsos da loja, e como reembolsar no WooCommerce

Clientes, e-mails e políticas

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-4968	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4968

Política de devoluções e reembolsos da loja, e como reembolsar no WooCommerce

Clientes, e-mails e políticas · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

3 min de leitura



Sem uma política escrita, cada devolução é uma discussão. Com uma, é um procedimento. Este artigo diz **o que a política deve responder** e depois mostra **como se faz um reembolso no WooCommerce**, que são duas coisas diferentes: a primeira é a regra que o cliente lê; a segunda é o que se faz no painel.

O que a política tem de dizer

Pergunta do cliente	O que a política responde
Posso devolver?	Em que casos sim e em que casos não (produtos feitos por medida, perecíveis, baixáveis).
Em quanto tempo?	O prazo que dá, a contar de quando. Verifique o mínimo que a lei do seu país exige antes de o escrever.
Em que estado?	Com etiqueta, na embalagem, sem uso. Seja concreto.
Quem paga o envio?	Diga-o; é a razão de metade das discussões.
Como recebo o dinheiro?	Pelo mesmo meio, em vale ou em troca. E quanto tempo leva depois de o artigo chegar.
A quem escrevo?	Um contato, e o que enviar (número do pedido, fotografia).

A lei do consumidor varia de país para país.
Os direitos de devolução e garantia que o cliente tem não dependem do que escreve, e o texto nunca pode ser pior do que a lei. Peça o texto final a um advogado ou ao seu contador. Este artigo não é aconselhamento jurídico.

Reembolsar no WooCommerce

1. **Abra o pedido** em WooCommerce, pedidos, e clique nele. O reembolso faz-se no próprio pedido, nunca o apagando.

2. **Clique em «Reembolso».** Aparecem colunas para a quantidade de cada artigo e para o valor. Escreva as quantidades a devolver, ou só o valor se for um reembolso parcial, e acrescente o motivo.

3. **Marque se repõe o estoque.** Se o artigo voltou para a prateleira, há uma caixa para o devolver ao estoque. Se estava estragado, deixe desmarcada. Veja **estoque e avisos**.

4. **Escolha como devolver o dinheiro.** Há dois botões: reembolsar automaticamente através do meio de pagamento (só aparece se o plugin dele o suportar) ou reembolsar manualmente, em que devolve o dinheiro fora da loja e o WooCommerce registra que o fez. Os plugins de cada operador explicam o que cobrem; veja **ligar um meio de pagamento**.

5. **Confirme o estado e o e-mail.** Um reembolso total passa o pedido para o estado «reembolsado» e o cliente recebe um e-mail (**estados dos pedidos**).

Guarde o reembolso como um documento.
O reembolso no painel não é uma nota de crédito. Se precisar de uma, o contador diz-lhe o formato: veja **faturas para os clientes da loja**.

A política escreve-se numa página da loja e liga-se no rodapé e no pagamento: veja **as páginas legais de uma loja**.

PRECISA DE AJUDA?

Precisa de ajuda com um reembolso que não aparece, ou com um e-mail que não saiu? Diga-nos o número do pedido (sem dados de cartão) e vemos o que o servidor fez.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- As páginas legais de uma loja online →
- Estados dos pedidos explicados →

Vender online: PCI, dados de cartão e o que a hospedagem compartilhada não é →

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-4968 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:22