Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:34

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Consentimento para mensagens de WhatsApp: o que pedir, o que registar e como deixar sair

Segurança e consentimento

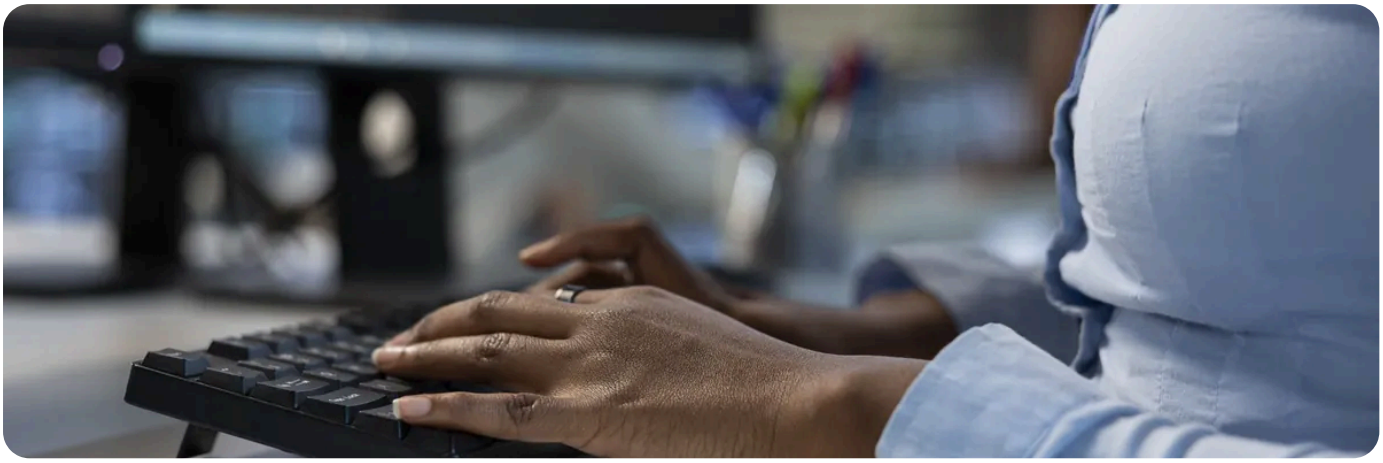
| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-4554 | v2026.10.10 | Moçambique · Português |

**MozOut Moçambique**
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4554

# Consentimento para mensagens de WhatsApp: o que pedir, o que registar e como deixar sair

Segurança e consentimento · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



Para mandar mensagens de WhatsApp a um cliente de forma séria, são três coisas: **ele aceitou receber** (consentimento claro e para um fim concreto), **você regista que ele aceitou**, e **ele pode sair com facilidade**. É assim que a lei de protecção de dados da Europa (o RGPD) pensa o assunto, é o que a Meta pede a quem usa a API, e é o que mais protege o seu número contra bloqueios. Este artigo é orientação prática, não aconselhamento jurídico.

## Responder não é o mesmo que enviar

| Situação | Pode? | Condição |
|---|---|---|
| **O cliente escreveu-lhe e você responde** | Sim | Responde ao que ele pediu. Não aproveite para o inscrever em campanhas. |
| **Avisar o estado de uma encomenda que ele fez** | Em regra sim | Diga na altura da compra que vai avisar por WhatsApp, e use o número que ele deu para isso. |
| **Enviar promoções e novidades** | Só com consentimento específico | Pergunte à parte, com uma caixa que ele escolhe marcar. Sem caixa pré-marcada. |
| **Escrever a números comprados ou copiados** | Não | É a forma mais rápida de perder o número: **os riscos do WhatsApp para empresas**. |

## Pedir e registar, passo a passo

1. **Peça no sítio onde a pessoa o dá:** o formulário do site, o carrinho, o balcão ou a primeira conversa. Uma frase clara basta: «Quero receber avisos da minha encomenda por WhatsApp neste número.»

2. **Separe os fins.** Avisos de encomenda e promoções são duas autorizações, não uma. Quem aceita uma não aceitou a outra.

3 **Guarde a prova:** quem, quando, a que texto respondeu, e por onde (site, loja, conversa). Uma folha de cálculo serve para começar; um sistema de clientes serve melhor.

4 **Dê a saída em cada mensagem de iniciativa sua:** «Responda SAIR para deixar de receber.» E cumpra-a no momento, retirando a pessoa da lista.

5 **Respeite os pedidos de apagar ou de ver.** Quem pede para saber o que tem sobre si, ou para apagar, tem esse direito pelo RGPD, e as conversas contam como dados.

## O que fazer com os dados das conversas

**Peça só o que precisa.** Uma fotografia de um documento de identificação para uma encomenda pequena é mais risco do que benefício. **Não deixe tudo para sempre** no telemóvel de quem atende: o que importa passa para o sistema, o resto apaga-se. E **diga à pessoa**, na sua política de privacidade, que usa o WhatsApp, porque a Meta trata os dados de parte do tráfego. Veja **protecção de dados pessoais: o que se aplica ao seu site**.

**A lei que se aplica depende de onde estão as pessoas a quem escreve**
, não de onde está você. Na Europa é o RGPD; noutros países há leis próprias, com regras diferentes. Em caso de dúvida, fale com um advogado ou com a autoridade de protecção de dados do país dos clientes. A Meta, além da lei, tem as suas regras próprias de consentimento para a API.

**Um grupo de WhatsApp expõe os números de todos.**
Pôr clientes num grupo mostra-os uns aos outros. Para avisos use a lista de difusão ou um canal: **listas de difusão, grupos e canais**.

**Se o cliente disse «não», é não.**
Um número que se queixa ao WhatsApp custa mais do que dez pessoas que saem sem reclamar. A saída fácil protege a sua conta. Para mais, veja **WhatsApp, e-mail ou SMS: o que serve para quê**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer pôr um pedido de consentimento no formulário do seu site? Fale connosco.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

**WhatsApp para empresas: os riscos e as boas práticas** →

**Protecção de dados pessoais: o que se aplica ao seu site** →

**Modelos de mensagem e a janela de 24 horas** →

**Listas de difusão, grupos e canais** →

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

| | |
|---|---|
| NUIT | 401 191 607 |
| NUEL | 105 045 974 |
| CAE | 62022 |
| SEDE | Bairro 7 de Setembro<br>Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique |
| CONTACTOS | info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com |
| HORÁRIO | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |

RLX-MZ-KB-4554 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:34

Versão online deste documento