

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Erros na finalização da compra no WooCommerce: onde procurar

Lojas Online

CÓDIGO

RLX-PT-KB-2670

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

MozOut Portugal

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/2670>



O cliente chega à finalização da compra e a loja trava: o botão não faz nada, aparece um erro, falta o método de pagamento, ou o pagamento sai e a encomenda não aparece. É a página que mais custa em vendas perdidas, e a mais difícil de diagnosticar, porque junta o site, os plugins, o servidor e o serviço de pagamento. A forma de a dominar é **perguntar onde** o problema se passa, antes de mexer em seja o que for.

Por onde começar

1

Reproduza o erro. Faça a compra você, numa janela privada, e escreva exactamente o que aparece e em que passo. «A finalização não funciona» não ajuda ninguém; «o botão fica a rodar depois de escolher a transferência» ajuda.

2

Abra as ferramentas do navegador (F12) e veja a consola. Um erro de JavaScript a vermelho costuma explicar um botão que não responde.

3

Teste sem plugins. Desactive tudo menos o WooCommerce e use um tema por omissão. Se funciona, volte a activar um a um. É o método mais lento e o que mais resulta.

4

Leia os registos. O WooCommerce guarda registos próprios, na secção Estado do WooCommerce, e o PHP tem o seu. Veja **onde está o registo de erros do PHP**.

5

Confirme que as páginas não estão em cache. A finalização e o carrinho são diferentes para cada cliente: veja **regras de cache num site WordPress**.

O sintoma e o sítio onde procurar

Sintoma	Onde procurar
O botão de finalizar não faz nada, ou fica a rodar	Consola do navegador, conflito de plugins, cache da página.
Erro ao processar a encomenda, ou página em branco	Registo de erros do PHP: memória, tempo máximo ou uma extensão em falta.
Falta o método de pagamento	Se está activado, se tem restrições de país ou de valor mínimo, e se o plugin do método está actualizado. Veja ligar um método de pagamento ao WooCommerce .
Não há envio disponível para a morada	As zonas de envio. Veja portes e entregas no WooCommerce .
O cliente paga e a encomenda fica «pagamento pendente»	A resposta do serviço de pagamento não chega à loja: certificado, firewall, ou um endereço de retorno errado.
O carrinho esvazia-se sozinho	Cookies e cache; ou a loja muda de www para sem www a meio da compra.
Cadeado com aviso na finalização	Conteúdo misto. Veja o cadeado que não acende .

Nem todos os métodos de pagamento estão disponíveis em todos os sítios, nem o que a sua loja aceita é o mesmo que aceitamos para os nossos serviços. Para o que cada marca nossa aceita para os seus serviços, veja **os métodos de pagamento**; para a sua loja, a lista é a do serviço de pagamento

que escolheu.

Não teste com dinheiro a sério, nem peça dados de cartão por e-mail ou por mensagem. Use o modo de teste do serviço de pagamento, quando ele existir. E se a loja trata dados de cartão, as obrigações são suas: veja **vender online: cartões e o que uma hospedagem partilhada não é**.

A página de finalização pode ser a clássica ou a de blocos. Alguns plugins só funcionam com uma delas. Se um método de pagamento ou um campo extra desapareceu depois de uma actualização, é aqui que se começa a procurar.

A compra de teste falha e não encontra a causa? Envie-nos o endereço da loja, a hora do teste e o que aparece no ecrã.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Hospedagem para WordPress](#)

[Métodos de pagamento](#)

[Política de Suporte](#)



Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut Portugal

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