Mozout

Gerado a 15/11/2026 01:46

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Uma cobrança que não reconhece ou com que não concorda: o que fazer antes de ligar ao banco

Reembolsos e contestações

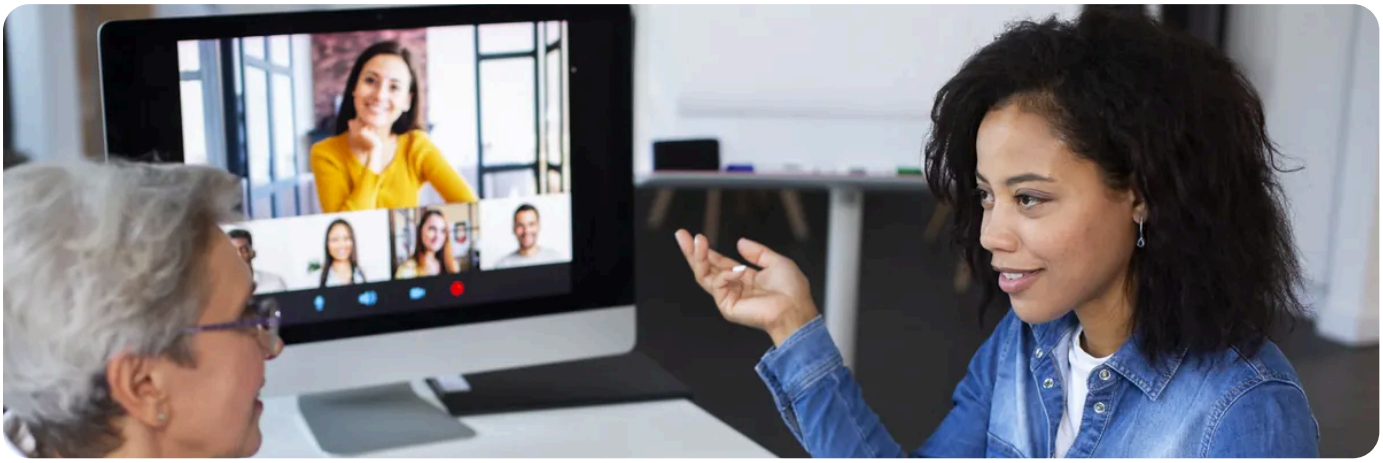
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4032	v2026.10.10	Portugal · Português

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/4032

Uma cobrança que não reconhece ou com que não concorda: o que fazer antes de ligar ao banco

Reembolsos e contestações Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Antes de contestar, **descubra de que cobrança se trata**. Na maior parte dos casos a resposta está numa factura da sua conta, e a surpresa vem de uma renovação automática, de um serviço esquecido ou de uma conversão de moeda. Dez minutos de verificação poupam semanas de disputa.

O que a cobrança costuma ser

O que vê	Causa provável
Valor diferente do da factura	Conversão de moeda e comissões do banco. Veja **em que moeda paga**.
Duas cobranças iguais	Uma pode ser só uma retenção temporária que o banco liberta sozinho; a outra, um pagamento repetido. Veja **pagar duas vezes**.
Cobrança depois de cancelar	Um pedido por concluir, outro serviço ou a renovação do domínio. Veja **cancelei e chegou uma factura**.
Cobrança na data de renovação	Cartão guardado para renovação automática. Veja **renovação e métodos guardados**.
Uma cobrança que nunca autorizou	Pode ser um colega com acesso à conta, ou uma fraude com o seu cartão. Siga os passos de baixo.

Passo a passo

1. **Anote a cobrança como o banco a mostra:** data, valor, moeda e, se for cartão, os últimos quatro dígitos.

2. Abra a lista de facturas em My MozOut e procure uma **paga** na mesma data. A factura diz que serviços cobriu e que método foi usado.

3. Veja quem mais tem acesso: colegas com subconta (veja **como gerir subcontas**) e serviços com renovação automática no cartão guardado.

4. Se continua sem explicação, abra um pedido de suporte com a data, o valor e os últimos quatro dígitos. Nunca o número completo do cartão, nem a validade, nem o código de segurança: não os pedimos e ninguém da equipa os pedirá.

5. Se acha que o cartão foi usado por alguém que não é você, **ligue primeiro ao banco para o bloquear** e depois diga-nos, para vermos se alguma encomenda foi feita na sua conta.

E a disputa no banco?

Contestar uma cobrança é um direito seu e, num caso de fraude com o cartão, a primeira coisa a fazer. Para os outros casos, **fale connosco antes**: quase sempre conseguimos esclarecer ou corrigir mais depressa, e evitamos dois processos a correr sobre a mesma cobrança. O banco decide ao seu ritmo, e nós não controlamos o que ele faz.

Não carregue vezes sem conta no botão de pagar para "ver se passa".
Cada tentativa pode criar uma retenção no cartão que não é cobrança, mas ocupa o seu limite durante uns dias, e uma série de recusas faz o banco desconfiar. Veja **pagar por cartão**.

Se pagou por conta de outra pessoa, ou a empresa pagou por si
, a cobrança não aparece no seu extracto. Veja **pagar a factura de outra pessoa**.

PRECISA DE AJUDA?

Tem uma cobrança que não consegue ligar a nenhuma factura? Mande-nos a data e o valor do extracto.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Paguei duas vezes ou paguei a factura errada** →
- **O valor da minha factura parece errado: o que verificar** →

Como fazer uma reclamação e como a tratamos →

O reembolso foi aprovado: como o dinheiro chega até si →

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

Versão online deste documento

RLX-PT-KB-4032 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:46