Gerado a 15/11/2026 01:47

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Segurança e consentimento

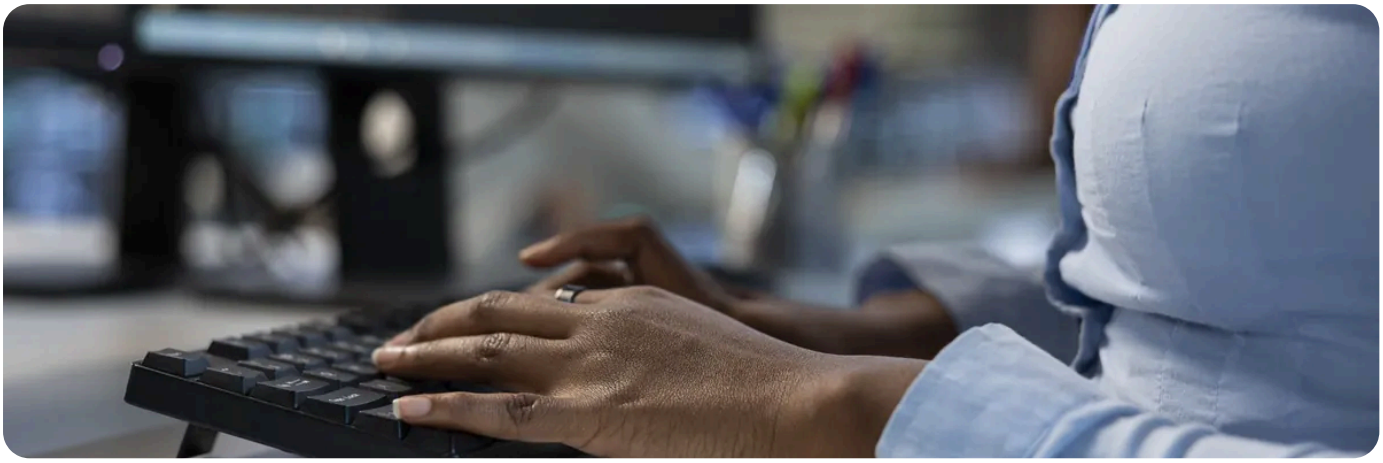
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4554	v2026.10.10	Portugal · Português

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/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 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-4554 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:47