Gerado a 15/11/2026 01:48

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-PT-KB-4968	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/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** · 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, descarregáveis).
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 contacto, e o que enviar (número da encomenda, 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 contabilista. Este artigo não é aconselhamento jurídico.

Reembolsar no WooCommerce

1. **Abra a encomenda** em WooCommerce, Encomendas, e clique nela. O reembolso faz-se na própria encomenda, nunca a apagando.

2. **Carregue 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 stock.** Se o artigo voltou para a prateleira, há uma caixa para o devolver ao stock. Se estava estragado, deixe desmarcada. Veja **stock 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 regista 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 a encomenda para o estado «reembolsada» e o cliente recebe um e-mail (**estados das encomendas**).

Guarde o reembolso como um documento.
O reembolso no painel não é uma nota de crédito. Se precisar de uma, o contabilista diz-lhe o formato: veja **facturas 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 da encomenda (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 das encomendas explicados →

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

Mozout

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-4968 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:48