

PayPal Proteção do Comprador

Artigos virtuais e intangíveis, bens e conteúdos digitais, e serviços

Descrição geral

A partir de 1 de julho de 2015, a Proteção do Comprador do PayPal será alargada de modo a incluir as coberturas de Artigo Não Recebido (INR) e Significativamente Diferente da Descrição (SNAD) para mercadoria intangível - artigos virtuais, bens e conteúdos digitais e serviços. Todas as transações efetuadas globalmente nesta data ou posteriormente serão elegíveis ao abrigo da Política para esta nova e alargada proteção. *Recordamos que os consumidores do Reino Unido já podem usufruir desta cobertura desde 17 de Junho de 2014.* Consulte o Contrato do Utilizador que rege a sua utilização do PayPal para obter mais detalhes sobre a Proteção do Comprador do PayPal.

A Proteção do Comprador do PayPal é semelhante aos programas de proteção de outros meios ou processadores de pagamento. Como destinatário do pagamento, deverá estar preparado para apresentar provas irrefutáveis em como forneceu o bem intangível, caso um Comprador dispute a transação. Como **“prova irrefutável”** entende-se qualquer evidência que comprove que o Comprador recebeu os bens ou serviços ou que beneficiou da transação. Consulte a página 8 do presente documento para obter sugestões relativamente a provas irrefutáveis.

Esperamos que, na qualidade do destinatário do pagamento, beneficie desta alteração em virtude da maior confiança que os compradores vão ter ao adquirirem artigos virtuais e intangíveis, bens e conteúdos digitais e serviços. PayPal considerará todas as reclamações caso a caso e com base nas provas disponíveis. Se, na qualidade do destinatário do pagamento, conseguir provar-nos que forneceu os bens ou serviços conforme os tinha descrito, rejeitaremos a reclamação do comprador.

Responder a uma reclamação

Este guia tem como objetivo dar-lhe uma ajuda quando for necessário dar resposta a reclamações no âmbito da Proteção do Comprador do PayPal e que estejam relacionadas com artigos virtuais e intangíveis, bens e conteúdos digitais e serviços. Ao seguir estes passos, fará com que PayPal receba devidamente as suas respostas tendo em vista a resolução de reclamações.

Conteúdos


Responder a reclamações de Artigo Não Recebido.....	2 – 4
Responder a reclamações de Artigo Significativamente Diferente da Descrição (SNAD)...	5 – 7
Sugestões de provas irrefutáveis.....	8 – 9

Responder a reclamações de Artigo Não Recebido (INR – Item Not Received)

1. Para localizar uma reclamação que necessite da sua resposta, inicie a sessão na sua conta PayPal e visite o Centro de Resoluções.
2. Clique na reclamação em causa.
3. Indique de que forma prefere responder à reclamação. Há três opções de resposta disponíveis:

Estado

O comprador comunicou um problema com esta transação, e abrimos uma investigação para analisá-la. Queira responder a esta reclamação até 2015/05/28.



Como gostaria de responder?

Emitir um reembolso total para o comprador.

Posso fornecer provas elucidativas (ex. informação de rastreio dos artigos entregues).

Fornecer comprovativo de que o comprador já foi reembolsado.

[Continuar](#)

E depois?

Assim que recebermos as suas informações, continuaremos a análise deste caso. Se não recebermos nenhuma comunicação da sua parte, o caso será decidido a favor do comprador.

- Issue the buyer a full refund (Emitir um reembolso total para o comprador).
 - Selecione esta opção se quiser resolver a questão emitindo imediatamente um reembolso completo.
 - Siga as instruções no ecrã para proceder ao reembolso.
- Provide proof that the buyer has already been refunded (Fornecer comprovativo de que o comprador já foi reembolsado).
 - Selecione esta opção se já tiver emitido um reembolso ao comprador.
 - Siga as instruções no ecrã para concluir a sua resposta.
- I can provide compelling evidence (ex. Tracking information for delivered goods) (Posso fornecer provas irrefutáveis (ex: informação de rastreio dos bens entregues)).
 - Selecione esta opção caso o artigo virtual/intangível tenha sido entregue ao comprador, ou se tiver sido prestado ou concluído um serviço.
 - Conclua os seguintes passos:
 - i. Após selecionar a opção **POSSO FORNECER PROVAS IRREFUTÁVEIS**, verá um ecrã para introduzir o seu elemento de prova irrefutável.

Fornecer prova convincente

Forneça o número de rastreio e a empresa transportadora abaixo.

*Tipo de artigos: Bens virtuais/intangíveis ▾
*Número de rastreio 1: 34535
*Empresa transportadora 1: Outro ▾
Se for outro, queira especificar: test
Informações adicionais 1: test

196 caracteres restantes

[\[Adicionar outro número de rastreio\]](#)

Enviar informações de rastreio

Cancelar

- ii. Ao selecionar **BENS VIRTUAIS/INTANGÍVEIS** no menu suspenso **TIPO DE BENS**, a página será alterada de modo a remover quaisquer campos específicos sobre transportadoras e números de rastreio.
 - iii. Escreva uma mensagem no campo **ADDITIONAL INFORMATION 1 (INFORMAÇÕES ADICIONAIS 1)** que descreva a entrega de bens intangíveis ou digitais ou conclusão do serviço em detalhe suficiente e de forma objetiva adequada para provar a entrega ou conclusão.
 - iv. Clique no botão **SUBMIT TRACKING INFO (ENVIAR INFORMAÇÃO DE RASTREIO)**.
4. Ao concluir os passos anteriores, terá terminado a sua resposta inicial à reclamação. No entanto, deve ainda concluir os passos adicionais para fornecer ao PayPal a sua resposta detalhada à reclamação.
- a. Volte à reclamação em causa no Centro de Resoluções.
 - b. Na secção **DOCUMENTAÇÃO DE APOIO**, clique na ligação **ADICIONAR** sob **FICHEIROS**.
Documentação de apoio
Ficheiros (0)
Não enviou qualquer ficheiro. [Adicionar](#)
Faxes (0)
Não enviou qualquer fax. [Adicionar](#)
Observações para o PayPal (0)
Não enviou qualquer observação para o PayPal. [Adicionar](#)
 - c. Use o botão **PROCURAR** para localizar o(s) ficheiro(s) que pretende fornecer ao PayPal como documentação de apoio (tenha em atenção os tipos de ficheiros aceites: GIF, JPG, PNG, ou PDF).
 - d. Selecione o tipo de informações que está a fornecer no menu suspenso **TIPO**.
 - e. Opcional: se preferir introduza uma descrição curta do ficheiro no campo **DESCRIÇÃO** para os seus registos.
 - f. Clique no botão **ANEXAR FICHEIRO**.

Enviar informações para o PayPal

[Voltar a O Meu Perfil](#)

É rápido e fácil carregar os ficheiros e enviar as suas informações para o PayPal. Mais informações sobre [carregar ficheiros para o PayPal](#).

Passo 1: Localizar e carregar os ficheiros

Selecionar ficheiro Carregar um ficheiro GIF, JPG, PNG ou PDF

mew.png

Tipo

Descrição (opcional)

56 caracteres restantes

Depois de anexar os seus ficheiros, clique em Enviar ficheiros para continuar.

Passo 2: Enviar ficheiros para o PayPal

- g. Os ficheiros que tiver anexado estão agora prontos para serem enviados ao PayPal. Clique no botão **ENVIAR FICHEIROS** para concluir o processo.

Passo 2: Enviar ficheiros para o PayPal

Estes ficheiros estão prontos para serem enviados para o PayPal.

Espaço disponível: **9481.44 KB**

Tipo de ficheiro	Nome do ficheiro	Descrição	Eliminar ficheiro
Relatório da polícia	mew.png (418,557 KB)	test	Eliminar

- ✓ A sua resposta está agora completa. O PayPal irá analisar a reclamação e quaisquer informações fornecidas para determinar o resultado da reclamação.

Responder a reclamações de Artigo Significativamente Diferente da Descrição (SNAD – Significantly Not as Described)

1. Para localizar uma reclamação que necessite da sua resposta, inicie a sessão na sua conta PayPal e entre no Centro de Resoluções.
2. Clique na reclamação em causa.
3. Indique de que forma prefere responder à reclamação. Há cinco opções de resposta disponíveis:

Estado

O comprador comunicou um problema com esta transação, e abrimos uma investigação para analisá-la. Queira responder a esta reclamação até 2015/05/28.

Dona Mallory
800074 of 29684 Park Lake
57223407 Sky E261 S
Lisboa, Codex
1167
Portugal

Como gostaria de responder?

Emita para o comprador um reembolso pelo valor disputado de €1,00 EUR. O comprador pode manter o(s) artigo(ns).

Emita para o comprador um reembolso pelo valor disputado de €1,00 EUR. O comprador deve devolver o(s) artigo(s). Não seleccione esta opção para artigos ou serviços virtuais/intangíveis.

Ofereça ao comprador um reembolso parcial para tentar encerrar essa reclamação.

Fornecer comprovativo de que o comprador já foi reembolsado.

Discordo da reclamação. Eu gostaria de fornecer outras informações.

[Continuar](#)

Mais informações

- [Sugestões para vender de forma segura](#)
- [Comunicar com o comprador](#)
- [Resolver problemas](#)
- [Como funciona a resolução de disputas](#)

- Issue the buyer a refund for the disputed amount of X.XX (Emitir ao comprador um reembolso pelo valor disputado de X,XX). The buyer can keep the item(s) (O comprador pode manter o(s) artigo(s)).
 - Seleccione esta opção se quiser resolver a questão emitindo imediatamente um reembolso completo.
 - Siga as instruções apresentadas no ecrã.
- Issue the buyer a refund for the disputed amount of X.XX (Emitir ao comprador um reembolso pelo valor disputado de X,XX). The buyer must return the item(s) (O comprador deve devolver o(s) artigo(s)). Não seleccione esta opção para artigos ou serviços virtuais/intangíveis.
 - **Não seleccione esta opção, uma vez que a devolução de artigos virtuais/intangíveis não é aplicável.**
- Offer the buyer a partial refund in an attempt to close this claim (Oferecer ao comprador um reembolso parcial para tentar encerrar esta reclamação).
 - Seleccione esta opção se quiser tentar resolver a questão oferecendo um reembolso parcial ao comprador. Observação: o comprador tem de aceitar o reembolso para poder continuar.
 - Siga as instruções apresentadas no ecrã.
- Provide proof the buyer has already been refunded (Fornecer comprovativo de que o comprador já foi reembolsado).
 - Seleccione esta opção se já tiver emitido um reembolso ao comprador.
 - Siga as instruções apresentadas no ecrã.
- Disagree with the claim (Discordar da reclamação). I would like to provide additional information (Gostaria de fornecer informações adicionais).
 - Seleccione esta opção se não concordar com a reclamação do comprador e pretender que o PayPal tome uma decisão relativamente à resolução da reclamação.
 - Conclua os seguintes passos:

- i. Depois de seleccionar a opção **DISAGREE WITH THE CLAIM (DISCORDO DA RECLAMAÇÃO)**, **I WOULD LIKE TO PROVIDE ADDITIONAL INFORMATION (PRETENDO FORNECER INFORMAÇÕES ADICIONAIS)**, verá um ecrã para discordar da reclamação e fornecer a sua resposta inicial.

Discordar da reclamação

Abaixo está indicado o motivo do comprador para a disputa de cada item. Você pode discordar de toda a reclamação do comprador ou de parte dela. Trate cada item separadamente.

Essas informações serão usadas pelo PayPal para chegar a uma decisão quanto ao resultado da reclamação.

Bem diferente da descrição

Motivos do comprador	Externamente danificado Design ou padrão diferentes Diferença de cor (ligeira) Usado Alimento ou plantas danificadas
Artigo	Fora do eBay - Transação
Observação do comprador	test
Explicação do vendedor	<input type="text"/>
	2000 caracteres restantes
	<input type="button" value="Continuar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

[Pagamentos em Lote](#) | [Sobre o PayPal](#) | [Tipos de Conta](#) | [Tarifas](#) | [Privacidade](#) | [Centro de Segurança](#) | [Contactos](#) | [Termos e Condições](#) | [Vales de Oferta](#)

Copyright © 1999-2015 PayPal. Todos os direitos reservados.

- ii. Introduza a sua argumentação no campo **SELLER EXPLANATION (EXPLICAÇÃO DO VENDEDOR)**.
iii. Clique no botão **CONTINUE (CONTINUAR)**.

A Minha Conta	Enviar Dinheiro	Solicitar Dinheiro	Serviços para Vendedores	Ferramentas de Leilão	
Vista Geral	Adicionar Fundos	Levantar	Histórico	Centro de Resoluções	Perfil

Morada de envio

Selecione a morada de envio (essas informações serão enviadas por e-mail para o comprador, para que o item possa ser devolvido para você):

21585864 River N242 W, 315721 of 61316 Park Lake, Lisboa, Codex, 1167, Portugal	<input type="button" value="Continuar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>
21585864 River N242 W, 315721 of 61316 Park Lake, Lisboa, Codex, 1167, Portugal		
Artigo ou serviço virtual/intangível: Sem endereço de devolução.		

[Pagamentos em Lote](#) | [Sobre o PayPal](#) | [Tipos de Conta](#) | [Tarifas](#) | [Privacidade](#) | [Centro de Segurança](#) | [Contactos](#) | [Termos e Condições](#) | [Vales de Oferta](#)

- iv. Selecione **ARTIGO OU SERVIÇO VIRTUAL/INTANGÍVEL: SEM ENDEREÇO DE DEVOLUÇÃO**.
v. Clique no botão **CONTINUAR**.

4. Ao concluir os passos anteriores, terá terminado a sua resposta inicial à reclamação. No entanto, deve ainda concluir os passos adicionais para fornecer ao PayPal a sua resposta detalhada à reclamação.
- Volte à reclamação em causa no Centro de Resoluções.
 - Na secção **DOCUMENTAÇÃO DE APOIO**, clique na ligação **ADICIONAR** sob **FICHEIROS**.

Estado

Entramos em contacto com o comprador e comunicamos que concorda em processar um reembolso total se ele devolver a mercadoria no seu estado original.

O comprador enviará o artigo a este endereço:

E depois?

O comprador deve fornecer informações de acompanhamento confirmando o envio da mercadoria para si até **2015/05/28**. Se não recebermos essas informações, a reclamação será encerrada e um reembolso não será efetuado.

Documentação de apoio

Ficheiros (0)

Não enviou qualquer ficheiro. [Adicionar](#)

Faxes (0)

Não enviou qualquer fax. [Adicionar](#)

[Ver comentários da disputa](#)

[Ver histórico do processo](#)

Morada de envio
Dona Mallory
800074 of 29684 Park Lake
57223407 Sky E261 S
Lisboa, Codex
1167
Portugal

Mais informações

- [Sugestões para vender de forma segura](#)
- [Comunicar com o comprador](#)
- [Resolver problemas](#)
- [Como funciona a resolução de disputas](#)

- Use o botão **BROWSE (PROCURAR)** para localizar o(s) ficheiro(s) que pretende fornecer ao PayPal como documentação de apoio (tenha em atenção os tipos de ficheiros aceites: GIF, JPG, PNG, ou PDF).
- Selecione o tipo de informações que está a fornecer no menu suspenso **TIPO**.
- Opcional: se preferir introduza uma descrição curta do ficheiro no campo **DESCRIÇÃO** para os seus registos.
- Clique no botão **ANEXAR FICHEIRO**.

A Minha Conta | Enviar Dinheiro | Solicitar Dinheiro | Serviços para Vendedores | Ferramentas de Leilão

Vista Geral | Adicionar Fundos | Levantar | Histórico | Centro de Resoluções | Perfil

Enviar informações para o PayPal

[Voltar a O Meu Perfil](#)

É rápido e fácil carregar os ficheiros e enviar as suas informações para o PayPal. Mais informações sobre [carregar ficheiros para o PayPal](#).

Passo 1: Localizar e carregar os ficheiros

Selecionar ficheiro Carregar um ficheiro GIF, JPG, PNG ou PDF

mew.png

Tipo Relatório da polícia

Descrição (opcional) test

56 caracteres restantes

Depois de anexar os seus ficheiros, clique em Enviar ficheiros para continuar.

Passo 2: Enviar ficheiros para o PayPal

- Os ficheiros que tiver anexado estão agora prontos para serem enviados ao PayPal. No entanto, terá agora de clicar no botão **ENVIAR FICHEIROS** para concluir o processo.

Estes ficheiros estão prontos para serem enviados para o PayPal.

Espaço disponível: 9481.44 KB

Tipo de ficheiro	Nome do ficheiro	Descrição	Eliminar ficheiro
Relatório da polícia	mew.png (418,557 KB)	test	Eliminar

- ✓ A sua resposta está agora completa. O PayPal irá analisar a reclamação e quaisquer informações fornecidas para determinar o resultado da reclamação.

Sugestões de provas irrefutáveis

Que provas terão os comerciantes de fornecer ao PayPal para a disputa de uma reclamação no âmbito da Proteção do Comprador do PayPal?

Deverá preparar-se para fornecer ao PayPal provas irrefutáveis em como forneceu os bens ou serviços ao Comprador.

Os tipos de provas irrefutáveis que o podem ajudar a disputar uma reclamação podem variar de acordo com as circunstâncias particulares da sua transação (incluindo, sem limitação, o que está a ser vendido). De uma forma geral, os destinatários do pagamento devem estar preparados para fornecer provas dos seus registos para conseguirem provar satisfatoriamente ao comprador e/ou ao PayPal que um artigo foi entregue, usado, ou fornecido - ou que um serviço foi prestado.

Recordamos que a Proteção do Comprador do PayPal permite que o PayPal tome a decisão final acerca de reclamações a seu exclusivo critério. Não existem garantias que o que enviar como provas irrefutáveis resolverá a reclamação a seu favor.

Ao responder a uma reclamação deve fornecer o máximo de provas que lhe for possível para apoiar o seu caso. Poderá achar úteis algumas ou todas as seguintes sugestões para elaborar a sua resposta. Não se trata de uma lista exaustiva e poderá haver outras informações relevantes para a sua reclamação.

Reclamações de Artigo Não Recebido (INR)

Entregue/Transferido pela via digital

- *Endereço de e-mail do comprador para o qual os bens foram fornecidos*
- *Data e hora em que os bens foram transferidos/entregues (apresentar registos)*
- *Prova em como o site do comerciante foi acedido online para usufruto dos serviços após a data da transação*
- *Prova em como o serviço foi prestado*
- *Prova em como o serviço foi utilizado*

Viagens (incluindo companhia aérea, ferroviária, táxi, etc.) e eventos

- *Prova em como o bilhete foi enviado para o endereço fornecido na página de Detalhes da transação*
- *Prova em como o bilhete foi enviado para o endereço de e-mail do comprador*
- *Prova em como o bilhete foi validado na porta de embarque (para bilhetes de companhias aéreas e ferroviárias)*
- *Pormenores do programa de fidelização do cliente que estabelece uma ligação ao comprador*
- *Prova de transações adicionais associadas à transação original, como aquisição de upgrade de lugar, pagamento de bagagem adicional, ou compras feitas a bordo (para companhias aéreas e ferroviárias)*
- *Data, hora e morada de recolha e destino do cliente (para táxi)*
- *Prova em como o evento ocorreu. Forma de obtenção de prova: cobertura da comunicação social, pesquisa online, redes sociais*
- *Prova em como o bilhete foi validado à entrada do evento*
- *Cópia dos termos e condições relevantes acordados no momento da compra*

Alojamento

- *Prova em como o cliente ficou alojado*
- *Data, hora de check-in*
- *Documentação com a qual o cliente concordou no momento do check-in*
- *Prova de quaisquer encargos adicionais com upgrades, minibar, etc.*
- *Cópia dos termos e condições relevantes acordados no momento da compra*

Serviços

- Endereço de IP do comprador
- Endereço de e-mail do comprador para o qual os bens foram fornecidos
- Descrição dos bens transferidos online
- Data e hora em que os bens foram transferidos online
- Prova em como o cliente acedeu ao(s) serviço(s) após a data da transação
- Prova de quaisquer certificados emitidos

Reclamações de Artigo Significativamente Diferente da Descrição (SNAD)

Entregue/Transferido pela via digital

- *Prova em como o site do comerciante foi acessado online para usufruto dos serviços após a data da transação*
- *Descrição dos bens transferidos online*
- *Ligação online à descrição do artigo, onde este se encontrava originalmente publicitado ou em comercialização*

Viagens (incluindo companhia aérea, ferroviária, táxi, etc.) e eventos

- *Pormenores do programa de fidelização do cliente que estabelece uma ligação ao comprador*
- *Prova de transações adicionais associadas à transação original, como aquisição de upgrade de lugar, pagamento de bagagem adicional, ou compras feitas a bordo (para companhias aéreas e ferroviárias)*
- *Data, hora e morada de recolha e destino do cliente (para táxi)*
- *Prova em como o evento ocorreu. Forma de obtenção de prova: cobertura da comunicação social, pesquisa online, redes sociais.*
- *Prova em como o bilhete foi validado à entrada do evento.*
- *Ligação online à descrição do serviço, onde este se encontrava originalmente publicitado ou em comercialização*
- *Cópia dos termos e condições relevantes acordados no momento da compra*

Alojamento

Ao fornecer as seguintes provas comprova que o cliente ficou alojado no quarto e aceitou as condições do estabelecimento:

- *Data, hora de check-in*
- *Documentação com a qual o cliente concordou no momento do check-in*
- *Prova de quaisquer encargos adicionais com upgrades, minibar, etc.*
- *Ligação online à descrição do serviço, onde este se encontrava originalmente publicitado ou em comercialização*
- *Cópia dos termos e condições relevantes acordados no momento da compra*

Serviços

- *Endereço de IP do comprador*
- *Endereço de e-mail do comprador para o qual os bens foram fornecidos*
- *Prova em como o cliente acedeu ou recebeu os serviços após a data da transação*
- *Prova de quaisquer certificados emitidos*
- *Ligação online à descrição do serviço, onde este se encontrava originalmente publicitado ou em comercialização*
- *Cópia dos termos e condições relevantes acordados*