

GUIA DEFINITIVO: Documentos Legais para E-commerce em Portugal

Versão 1.0 | Novembro 2024

Este guia explica em detalhe TODOS os documentos legais obrigatórios para lojas online em Portugal, como obtê-los, e o que deve constar em cada um.



Enquadramento Legal

A operação de uma loja online em Portugal está sujeita a um conjunto abrangente de legislação que protege tanto os consumidores como as empresas. Compreender este enquadramento é essencial para garantir a conformidade legal.

RGPD

Regulamento (UE) 2016/679

Aplica-se a qualquer site que recolha dados pessoais

Coimas: Até €20.000.000 ou 4% do volume de negócios anual

Lei da Proteção de Dados

Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto

Transposição do RGPD para Portugal, complementando o regulamento europeu

Comércio Eletrónico

Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro

Regula a prestação de serviços online e estabelece obrigações para operadores de e-commerce

Contratos à Distância

Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro

Define direitos dos consumidores em vendas online, incluindo direito de livre resolução

Lei das Comunicações Eletrónicas

Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto (Art. 6.º)

Regula a utilização de cookies e tecnologias similares

Resolução Alternativa de Litígios

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Obriga menção a entidades RAL

Coimas: €500 a €25.000

Livro de Reclamações Eletrónico

Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho

Obrigatório desde 1 de julho de 2018

Coimas: €150 a €15.000

Todos os links para a legislação completa estão disponíveis em dre.pt e eur-lex.europa.eu.

Política de Privacidade

O documento fundamental para proteção de dados

A Política de Privacidade é obrigatória ao abrigo do **RGPD Art. 13 e 14** para qualquer site que recolha dados pessoais. A ausência ou inadequação deste documento pode resultar em coimas até **€20M ou 4% do volume de negócios**.

Conteúdo Obrigatório

01	02	03
Identidade do Responsável Nome ou denominação social da empresa, NIF, morada completa da sede, email de contacto, telefone e website	Dados Pessoais Recolhidos Lista exaustiva de todos os dados recolhidos, indicando quais são obrigatórios, opcionais e recolhidos automaticamente	Finalidades e Base Legal Cada finalidade precisa de base legal válida: contrato, consentimento, obrigação legal ou interesse legítimo
04	05	06
Destinatários dos Dados Lista de todas as entidades que recebem dados (subcontratantes), com nome, finalidade, localização e garantias	Direitos do Titular Informação sobre todos os direitos RGPD: acesso, retificação, apagamento, limitação, portabilidade, oposição e reclamação	Prazo de Conservação Período durante o qual os dados são guardados, por categoria de dados
07		
Transferências Internacionais Se dados saem da UE, informar garantias implementadas (SCCs, adequação, etc.)		

Exemplo de Dados Recolhidos

Dados de Registo (obrigatórios)

- Nome completo
- Email
- Password (encriptada)

Dados de Encomenda (obrigatórios)

Dados Automáticos

- Endereço IP
- Tipo de browser e dispositivo
- Histórico de navegação no site
- Histórico de compras
- Cookies

Política de Cookies

Transparência sobre tecnologias de rastreamento

A Política de Cookies é obrigatória ao abrigo da **Lei 41/2004 Art. 6º** e **RGPD Art. 7** se o site usar cookies não essenciais. As coimas podem atingir **€20M**.

Categorias de Cookies



Cookies Essenciais

Consentimento: NÃO necessário

Funcionamento básico do site: sessão de login, carrinho de compras, preferências de língua, cookies de segurança CSRF



Cookies Funcionais

Consentimento: SIM necessário

Melhorar experiência: lembrar preferências, chat ao vivo, widgets sociais



Cookies de Estatística

Consentimento: SIM necessário

Análise de utilização: Google Analytics, Hotjar, Matomo



Cookies de Marketing

Consentimento: SIM necessário

Publicidade personalizada: Facebook Pixel, Google Ads, remarketing

Estrutura da Tabela de Cookies

Para cada cookie, deve constar:

Nome	Identificador do cookie (ex: _ga, PHPSESSID)
Fornecedor	Quem coloca o cookie (1st party ou 3rd party)
Finalidade	Para que serve o cookie
Categoria	Essencial, Funcional, Estatística ou Marketing
Duração	Quanto tempo permanece (sessão, dias, meses, anos)
Tipo	HTTP Cookie, Local Storage, etc.

Termos e Condições

O contrato entre a loja e o cliente

Os Termos e Condições são obrigatórios ao abrigo do **DL 24/2014** (Contratos à Distância), **DL 7/2004** (Comércio Eletrónico) e **Lei 144/2015** (RAL). Este documento estabelece as regras da relação comercial.

Elementos Essenciais

1	Identificação do Vendedor Denominação social, nome comercial, NIF, sede, telefone, email, website, registo comercial, conservatória, matrícula e capital social
2	Produtos e Preços Características, especificações, imagens. Preços TÊM de incluir IVA (DL 166/2013). Disponibilidade em stock e política de erros de preço
3	Processo de Encomenda Passos para fazer encomenda, confirmações enviadas, momento de celebração do contrato
4	Métodos de Pagamento Lista de todos os métodos aceites (Multibanco, MB WAY, Cartão, PayPal), prazos de confirmação, custos adicionais, segurança
5	Envio e Entrega Prazos por região, custos de envio, rastreamento, transferência de risco, procedimento para encomendas danificadas

Direito de Livre Resolução (14 dias)

O **direito de devolução sem justificação** é obrigatório por lei (DL 24/2014 Art. 10º):

Prazo	Como Exercer	Reembolso
14 dias a partir da receção do produto	Declarar claramente a intenção por email, carta ou formulário	14 dias após receção do produto ou prova de envio
Exemplo: Produto recebido dia 1 → Prazo até dia 15	Devolver produto em 14 dias após comunicação	Mesmo meio de pagamento usado na compra

Entidades RAL e Livro de Reclamações

Obrigações críticas com coimas elevadas

Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

Lei n.º 144/2015

Coimas: €500 a €25.000

É obrigatório mencionar uma entidade RAL nos Termos e Condições:

CNIACC - Centro Nacional

Website: www.cniacc.pt

Email: geral@cniacc.pt

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030
Braga

Plataforma Europeia ODR

Para litígios online: ec.europa.eu/consumers/odr

Lista completa de entidades: www.consumidor.pt

Livro de Reclamações Eletrónico

Decreto-Lei n.º 74/2017

Coimas: €150 a €15.000

Obrigatório desde 1 de julho de 2018

Como Implementar

1. Registrar empresa em livroreclamacoes.pt
2. Escolher "Entidade Reclamada"
3. Preencher dados: NIF, denominação, morada, email, CAE
4. Confirmar registo via email
5. Adicionar link visível no footer do site
6. Mencionar nos Termos e Condições

A reclamação é automaticamente enviada para a empresa e entidade competente (ASAE, etc.)



Declaração de Acessibilidade e Informação no Rodapé

Declaração de Acessibilidade

Base Legal: DL 83/2018 (transposição Diretiva UE 2016/2102)

Obrigatório: Organismos públicos SIM | E-commerce privado = Zona cinzenta

Recomendado: SIM (mostra profissionalismo)

Conteúdo

- Compromisso com acessibilidade
- Estado de conformidade (WCAG 2.1 nível AA)
- Conteúdo não acessível (se aplicável)
- Data de elaboração e revisão
- Contacto para questões de acessibilidade
- Procedimento de queixa

Exemplo de estado de conformidade:

- Plenamente conforme
- Parcialmente conforme
- Não conforme

Informação no Rodapé

Base Legal: DL 7/2004 (Comércio Eletrónico) + Código das Sociedades Comerciais

Mínimo Obrigatório

- Nome ou denominação social
- NIF (NIPC)
- Sede (morada completa)
- Email de contacto
- Telefone (recomendado forte)

Se Sociedade (Lda, SA, etc.)

- Capital Social
- Matrícula (Conservatória do Registo Comercial)

Links Obrigatórios

- Política de Privacidade
- Termos e Condições
- Política de Cookies
- Livro de Reclamações

Recomendado

- Horário de funcionamento
- Link Plataforma ODR UE
- Entidade RAL
- Declaração de Acessibilidade

Como Obter os Dados Necessários

Guia prático para recolher toda a informação

Para criar documentos legais completos e conformes, é essencial recolher informação precisa. Este processo varia consoante está a criar o site para um cliente ou para o seu próprio negócio.

Para Agências e Developers



Questionário ao Cliente

Enviar questionário completo solicitando: dados da empresa (NIF, sede, capital social, matrícula), contactos, integrações usadas (pagamento, email, analytics), transportadoras, políticas comerciais



Verificação Online

Confirmar dados no Registo Comercial online em publicacoes.mj.pt, verificar certidão permanente, consultar documentos fiscais



Auditoria Técnica

Verificar todos os formulários, inspecionar cookies (DevTools), ver source code para scripts externos, testar processo de compra completo



Identificar Integrações

WooCommerce Settings → verificar Payments, Shipping, Integrations. Listar plugins ativos, identificar serviços de terceiros (analytics, chat, email marketing)

Para Donos de Loja (DIY)

Reunir Documentos da Empresa

Certidão permanente, estatutos, cartão de empresa, faturas. Estes documentos contêm toda a informação legal necessária: denominação social, NIF, sede, capital social, matrícula

Identificar Serviços Usados

Verificar WooCommerce → Payments para gateway de pagamento, WooCommerce → Shipping para transportadoras, WordPress → Plugins para serviços adicionais

Descobrir Cookies e Scripts

Abrir o site, pressionar F12 (DevTools), ir a Application/Storage → Cookies, anotar todos os cookies. Ver source code (Ctrl+U) e procurar por "google-analytics", "facebook",

Definir Políticas Comerciais

Estabelecer prazos de entrega, custos de envio, política de devoluções, garantias oferecidas, exceções ao direito de livre resolução

Glossário de Termos Legais

Compreender a terminologia legal é essencial para implementar corretamente os documentos obrigatórios.

RGPD

Regulamento Geral de Proteção de Dados - Lei europeia sobre privacidade e dados pessoais. Aplica-se a qualquer site que recolha dados de residentes UE. Vigora desde 25 maio 2018

Dados Pessoais

Qualquer informação relativa a pessoa identificada ou identificável. Exemplos: nome, email, IP, localização, cookies. NÃO é pessoal: dados anonimizados, estatísticas agregadas

Responsável pelo Tratamento

Entidade que decide como e porquê tratar dados. Geralmente: a empresa dona do site

Subcontratante

Entidade que trata dados em nome do responsável. Exemplos: Stripe (pagamentos), Mailchimp (emails), Google Analytics

Base Legal

Fundamento jurídico para tratar dados. Tipos: contrato, consentimento, obrigação legal, interesse legítimo

Consentimento

Autorização livre, específica, informada e inequívoca. Tem de ser opt-in (não pode ser pré-selecionado). Pode ser retirado a qualquer momento

DPO

Data Protection Officer / Encarregado Proteção Dados - Profissional responsável por compliance RGPD. Obrigatório apenas em casos específicos

CNPD

Comissão Nacional de Proteção de Dados - Autoridade portuguesa de supervisão RGPD

Cookie

Pequeno ficheiro de texto guardado no browser. Usado para: sessões, preferências, analytics, publicidade

RAL

Resolução Alternativa de Litígios - Mecanismo extrajudicial para resolver conflitos de consumo. Obrigatório mencionar desde 2016

Direito de Livre Resolução

Direito do consumidor devolver produto sem justificação. Prazo: 14 dias após receção. Apenas contratos à distância

Garantia Legal

Obrigação do vendedor por defeitos. Prazo: 2 anos (bens de consumo). Não pode ser recusada ou limitada

Checklist Final de Implementação

Verificação completa antes de lançar

Use esta checklist para garantir que todos os documentos legais estão completos e corretamente implementados.

Preparação

- Reunir todos os dados da empresa
- Identificar todos os subcontratantes
- Identificar todos os cookies usados
- Definir políticas comerciais
- Escolher entidade RAL
- Registrar em livroreclamacoes.pt

Política de Privacidade

- Criar página dedicada
- Incluir identidade do responsável
- Listar TODOS os dados recolhidos
- Listar finalidades + base legal
- Listar subcontratantes
- Incluir os 7 direitos RGPD
- Indicar prazos de conservação
- Mencionar CNPD

Política de Cookies

- Criar página dedicada
- Criar tabela completa de cookies
- Categorizar por tipo
- Explicar gestão de cookies
- Implementar cookie banner

Termos e Condições

- Criar página dedicada
- Identificação completa empresa
- Produtos e preços (com IVA!)
- Métodos de pagamento
- Envio e entrega
- Direito livre resolução (14 dias)
- Garantias (2 anos)
- INCLUIR entidade RAL
- INCLUIR Livro Reclamações

Footer e Testes

Footer Obrigatório

- Nome/denominação social
- NIF
- Morada completa sede
- Email e telefone
- Capital social e matrícula
- Links para todos os documentos
- Link Livro Reclamações

Testes Finais

- Testar todos os links
- Ler todos os documentos
- Verificar dados da empresa
- Verificar lista de cookies completa
- Fazer encomenda teste
- Cookie banner funciona
- Livro Reclamações abre