

ASAAS

Guia prático
para contestar
Chargebacks



Introdução

Toda empresa que realiza a venda de produtos ou serviços, não está isenta de sofrer com os indesejados chargebacks.

○ **chargeback (processo de contestação ou estorno) ocorre quando uma cobrança, por algum motivo, é contestada pelo titular do cartão de crédito e ele exige a devolução do valor.**

Mas, você sabia que a empresa também pode contestar chargebacks? Sim! Esse processo é chamado de reapresentação. Nele, o estabelecimento tem o direito de reapresentar todos os chargebacks que considerar indevidos, desde que a documentação enviada atenda aos critérios mínimos exigidos pelas bandeiras.

Neste guia...

Vamos abordar **como o seu negócio pode se defender dessas contestações e quais documentações são aceitas** pelas bandeiras Mastercard, Elo e Visa, de acordo com o manual de disputa de cada uma.

Vale lembrar que o estabelecimento pode tentar se defender de qualquer razão de disputa, mas isso não garante a vitória.

Boa leitura!

Sumário

01

O consumidor abriu uma disputa. O que fazer?

1.1 Mercadoria não enviada ou serviço não prestado

1.2 Transação recorrente cancelada

1.3 Mercadoria/Serviço com defeito ou não condizem com a descrição

1.4 Mercadoria falsificada

1.5 Mercadoria/Serviço cancelados

1.6 Reason codes de desacordo comercial

02

Disputas de Fraude

2.1 Reason codes de fraude

03

Boas práticas para envio de documentação

3.1 Sugestão de documentação com base nas regras das bandeiras

01

O consumidor abriu uma disputa. O que fazer?

O inesperado aconteceu: **um cliente abriu chargeback para ser estornado**. O primeiro passo (além de manter a calma) é saber que o portador do cartão precisa tentar contato com o estabelecimento comercial e apresentar evidências, antes do emissor emitir o chargeback.

Se isso não acontecer, ou seja, o cliente entrar em contato diretamente com o emissor do cartão, a disputa se torna passível de reapresentação: você tem o direito de contestar.

Listamos a seguir os principais motivos pelos quais os clientes abrem contestação e como você pode agir diante de cada um deles.

Mercadoria não enviada ou serviço não prestado

O que causa esse tipo de disputa?

O cliente pode abrir chargeback para esses casos se você:

- Não forneceu os serviços;
- Não enviou a mercadoria na data, horário ou local de entrega combinado;
- Cobrou a transação antes de enviar a mercadoria/serviço;
- Não disponibilizou a mercadoria para retirada.

Como se defender?

Se você julgar a disputa improcedente por parte do cliente, realize as seguintes ações de acordo com o ocorrido:

Você entregou a mercadoria ou disponibilizou para retirada na data combinada ou pessoalmente.

Forneça a documentação para comprovar que o titular do cartão ou pessoa autorizada recebeu a mercadoria ou serviços conforme acordado.

Você ainda está dentro do prazo de entrega combinado.

Forneça a documentação para apoiar a data de entrega prevista.

O titular do cartão cancelou antes da data de entrega prevista.

Forneça a documentação para comprovar que você foi capaz de fornecer mercadorias ou serviços e que o titular do cartão cancelou antes da data de entrega.

Você já processou um crédito ou estorno da transação.

Anexe o comprovante do processamento.

O titular do cartão não contesta mais a transação.

Forneça uma carta ou e-mail do titular declarando que não contesta mais a transação e desistiu da disputa.

Como evitar essa disputa no futuro?

Se por algum motivo, o envio da mercadoria ou entrega do serviço atrasar, o recomendado é que você notifique o cliente formalmente. Informe uma nova data de entrega e deixe-o ciente de que ele pode cancelar a compra, caso queira. Afinal, o cliente pode não concordar com o novo prazo.

Não envie mercadorias ou permita a retirada sem o comprovante de entrega/retirada ou assinatura.

Transação recorrente cancelada

O que causa esse tipo de disputa?

- O principal motivo é quando você não cancelou o serviço após solicitação do portador do cartão. As transações recorrentes são aquelas onde o cliente se torna um assinante, pagando de forma periódica (geralmente mensal) pelo uso de um produto ou serviço. Ex.: Spotify, Netflix, Amazon etc.

Como se defender?

Se a transação foi cancelada mas o serviço foi utilizado pelo cliente, forneça provas de que o serviço está disponível para ser utilizado pelo portador, juntamente com a data de solicitação do cancelamento.

Mercadoria/Serviço com defeito ou não condizem com a descrição

O que causa esse tipo de disputa?

A contestação pode acontecer se você:

- Enviou a mercadoria errada ao cliente/titular do cartão;
- Enviou a mercadoria, mas ela foi danificada durante o transporte;
- Descreveu incorretamente a mercadoria/serviço;
- Não executou os serviços descritos.

Como se defender?

[A mercadoria foi enviada ou o serviço foi prestado conforme descrito.](#)

Forneça o máximo de informações específicas (fatura, contrato, etc.), abordando cada ponto relatado pelo cliente/titular do cartão para refutar as reivindicações.

Esse tipo de disputa, conhecida como **disputa de qualidade**, é quando o cliente não concorda com a condição da mercadoria ou serviço recebido. Pode haver casos em que você precisará de uma opinião neutra de terceiros para ajudar a reforçar sua reclamação contra o titular do cartão.

[A mercadoria devolvida não foi recebida ou os serviços não foram cancelados.](#)

Informe que você não recebeu de volta a mercadoria e que o cliente nunca tentou devolver/cancelar os serviços. No entanto, é importante verificar todos os registros de envio para ter certeza dessa informação.

[Você realizou a substituição ou reparação da mercadoria.](#)

Forneça as seguintes evidências:

- O titular do cartão concordou em reparar ou substituir a mercadoria;
- Reparação ou substituição foi efetuada;
- A substituição do reparo não foi contestada desde então.

Como evitar essa disputa no futuro?

Certifique-se de que a descrição das mercadorias ou serviços exibidos em qualquer meio de divulgação, como sites, anúncios, recibos de transações ou usados em scripts de ligações são **precisos, completos e verdadeiros**.

Outro ponto é que você **nunca** deverá encaminhar o titular do cartão ao fabricante, e sim, tentar resolver o problema. Saiba que você, enquanto comerciante, é considerado a parte responsável pela resolução.

Lembrando que sua política de devolução não tem influência em disputas que se enquadram nesta condição.

O que causa esse tipo de disputa?

- Como o próprio nome sugere, o principal motivo é quando o cliente alega que a mercadoria/produto é falsificado.

Como se defender?

Se a mercadoria e/ou o produto não são falsificados, você precisa fornecer informações específicas para refutar as reivindicações do titular do cartão, como a origem da mercadoria e laudo comprovando que seus produtos não são falsos.

Mercadoria/Serviço cancelados

O que causa esse tipo de disputa?

As causas mais comuns são as seguintes:

- Não cancelar serviços após solicitação do cliente;
- Não respeitou a política de desistência de compra;
- Não cancelou reservas solicitadas pelo portador do cartão.

Como se defender?

Se você julgar a disputa improcedente por parte do cliente, realize as seguintes ações de acordo com o ocorrido:

Você nunca recebeu ou aceitou a mercadoria devolvida.

Forneça provas de que recusou a devolução da mercadoria.

Suas políticas de cancelamentos são claras e amplamente divulgadas.

Forneça a documentação para comprovar que sua política com restrição de devolução ou cancelamento foi devidamente divulgada e acordada no momento da venda.

O titular do cartão não cancelou de acordo com sua política divulgada.

Forneça a documentação para comprovar que sua política de devolução/cancelamento foi devidamente divulgada e o portador não quer seguir essa política.

O titular do cartão continuou a usar os serviços.

Forneça algum documento comprovando que o serviço está disponível ou sendo utilizado pelo portador.

Como evitar essa disputa no futuro?

Antes de pedir ao titular do cartão para assinar um recibo, certifique-se de que a política de devolução/cancelamento do seu estabelecimento é claramente divulgada perto da linha de assinatura do cliente, seja em recibos de transações ou outra documentação que pode estar vinculada à transação. Se a divulgação estiver no **verso do recibo**, o titular do cartão deve **assinar na frente e rubricar o verso**.

Caso sua empresa tenha uma política de devolução limitada ou não permita devoluções, as palavras "**sem devoluções**" ou semelhantes devem estar em **todas as cópias dos recibos da transação** e fornecidas ao titular do cartão para acordo, antes que a transação seja concluída com uma assinatura.

Para transações pela internet, o site deve comunicar sua política de reembolso ao titular do cartão. É de sua responsabilidade também, inserir um botão do tipo "clique para aceitar", para que o cliente possa selecionar, e assim, concordar com a política.

Os termos e condições da compra devem ser exibidos na mesma tela do checkout, usada para apresentar o valor total da compra.

Reason codes de desacordo comercial

O que são Reason codes?

Toda vez que o titular do cartão de crédito abre uma solicitação de chargeback, um código de motivo de disputa é usado pelo emissor, para que seja possível identificar o porquê da contestação.

A seguir, você pode conferir uma tabela com os reason codes das bandeiras Visa, Mastercard e Elo para os casos de desacordo comercial

(cliente faz a compra, mas alega problemas com o produto ou serviço adquirido).



- 13.1** - Mercadoria/Serviço não prestado
- 13.2** - Transação recorrente
- 13.3** - Mercadoria/Serviço diferente do descrito
- 13.4** - Mercadoria falsificada
- 13.5** - Deturpação
- 13.6** - Crédito não processado
- 13.7** - Mercadoria/Serviço cancelado
- 13.8** - Crédito não aceito
- 13.9** - Não recebimento de dinheiro



- 4853** - Mercadoria/Serviço não prestado
- Transação recorrente
- Transação no show
- Adendo
- Crédito não processado
- Mercadoria/Serviço diferente do descrito/defeito
- Produtos digitais \$25 ou menos
- Crédito lançado como débito



- 30** - Serviços não prestados
- 41** - Transação recorrente cancelada
- 53** - Mercadoria/Serviços com defeito ou diferente do descrito

02

Disputas de Fraude

O chargeback por motivo de fraude é quando o **titular do cartão** informa **não ter participado da transação ou autorizado a compra**.

O que causa esse tipo de disputa?

As causas mais comuns são as seguintes:

- O cartão do portador foi clonado;
- Fraude amigável/familiar;
- Autofraude;
- Não reconheceu a descrição na fatura do cartão.

Como se defender?

Sabemos que essa tarefa não é fácil e faz parte do risco de negócio. Mas, para aumentar a chances de vencer a contestação e, principalmente, evitar esse tipo de disputa, aqui vão algumas dicas.

Forneça uma documentação adequada.

A carta explicativa deve mencionar todos os detalhes da transação como: valor, mercadoria ou serviço adquirido e todos os dados do comprador que se tem acesso, como endereço de IP, rotas de mapas, prints de redes sociais ou qualquer outra documentação de suporte que faça sentido com a sua defesa.

Avalie os riscos.

Se a transação aparenta ser suspeita, avalie não concluir a venda e estornar a compra.

A venda é boa e o valor é alto.

Considere fazer uma validação com este comprador e, se aplicável, solicite uma foto do portador segurando a documentação.

Avalie a contratação de parceiros.

Anti-fraude (o Asaas já fornece essa segurança para o seu negócio ao utilizar a plataforma) e Ethoca são alguns dos serviços que te auxiliam a manter os índices saudáveis.

Reason codes de fraude



10.4 - Ambiente ausente de cartão



4837 - Sem autorização do portador do cartão



83 - Cartão ausente - Fraude

03

Boas práticas para envio de documentação

Recebi o chargeback. E agora?

Confira a seguir boas práticas para o envio de documentação. O intuito é aumentar a chance da sua contestação ser aceita pelo banco emissor.

Sugestão de documentação com base nas regras das bandeiras

Ao montar a sua defesa, antes de nos enviar, verifique:

- Se a documentação é legível e contém todos os dados do comprador, como CPF, data de nascimento, endereço e e-mail.
- A defesa precisa fazer sentido e seguir uma ordem cronológica, com evidências que refutam a contestação do portador, de acordo com a motivação da disputa.
- Ao enviar print de aplicativos de mensagens, deixe o número exposto para que o banco possa verificar se possui vínculo com o portador.
- As bandeiras não aceitam arquivos de áudio, mas é possível transcrever e acrescentar na defesa.

Agora, veremos quais documentações são exigidas pelas bandeiras para contestar um chargeback.

Sugestão de documentação com base nas regras das bandeiras

Item	Evidência convincente	Fraude	Desacordo
1	Fotografias de e-mails, redes sociais e aplicativos de mensagens para provar vínculo entre a pessoa que recebeu as mercadorias/serviços e o portador, que o titular está em posse da mercadoria ou está usando o serviço.	✓	✓
2	Transações de e-commerce em que a mercadoria foi retirada pelo portador ou pessoa autorizada: · Assinatura do titular do cartão no formulário de retirada; · Cópia do documento de identificação de quem retirou a mercadoria; · Dados de identificação apresentados pelo portador.	✓	✓

3	Transações de e-commerce em que a mercadoria foi entregue: · Comprovante de entrega com data, hora e endereço; · A assinatura não é obrigatória, mas recomendável.	✓	✓
4	Para vendas de produtos digitais baixados via site ou aplicativos, é necessário ter a descrição da mercadoria ou serviços, data e hora em que foram baixados e 2 ou mais dos seguintes: · O endereço IP do comprador e a localização geográfica do dispositivo, contendo data e hora da transação; · Número de ID do dispositivo e nome do dispositivo (se disponível); · Nome e endereço de e-mail do comprador vinculado ao perfil do cliente; · Comprovação de que o perfil configurado pelo comprador no site ou aplicativo do comerciante foi acessado pelo comprador e foi verificado antes da data da compra.	✓	✓
5	Transações em que a mercadoria foi entregue em um endereço comercial: · Comprovante de que a mercadoria foi entregue; · Vínculo entre o portador e a empresa; · A assinatura de que a mercadoria foi entregue não é obrigatória, mas é recomendável.	✓	✓
6	Para transações feitas via central de atendimento, é necessário apresentar: · Formulário do pedido assinado; · Transcrição da ligação.	✓	
7	Se a sua empresa realizar transações de transporte de passageiros: · Vínculo entre o passageiro e titular; · Comprovante do envio do bilhete; · Evidência de que o bilhete foi utilizado; · Local de partida e chegada.	✓	✓
8	Transações em ambiente de cartão ausente: · Comprove que o endereço de IP, e-mail, endereço de entrega e número de telefone já foram utilizados anteriormente pelo portador em outra transação no seu estabelecimento e não foi contestada.	✓	

9	Evidência de que a transação foi feita por um membro da família do titular do cartão.	✓
10	Evidência de que a pessoa que assinou o comprovante de entrega foi autorizada pelo portador ou possui vínculo com ele.	✓
11	Evidência de um ou mais pagamentos não contestados para o mesmo serviço ou mercadoria.	✓
12	Para transações recorrentes, todos os itens a seguir: · Prova de que o serviço está sendo utilizado ou disponível para uso; · Evidência de que a transação anterior não foi contestada; · Contrato firmado entre o portador e o estabelecimento com validação jurídica.	✓

Esperamos que este guia te ajude a aprimorar sua defesa e aumente as chances de vencer uma disputa!

Em caso de dúvidas, envie um e-mail para chargeback@asaas.com.br. Ah! Não esqueça de se identificar :)

Abraços!

ASAAS

A conta digital completa
para empresas



asaas.com