

COMERCIANTES

Chargebacks: como funcionam, quanto custam e como manter o índice baixo

Publicado em 7 de outubro de 2026

O que acontece quando um cliente contesta um pagamento com cartão, por que um chargeback custa mais do que a venda, quais vale a pena disputar e o que reduz o índice.

Um chargeback é um pagamento com cartão revertido pelo banco do cliente. O cliente não pede o dinheiro de volta ao comerciante. Pede ao emissor do cartão, e o emissor o retira do provedor de pagamentos do comerciante, que por sua vez o cobra do comerciante. O mecanismo existe para proteger os portadores de cartão contra fraudes e contra comerciantes que não entregam, e funciona com ou sem a concordância do comerciante.

Isso o torna diferente de um reembolso em tudo o que importa. Um reembolso é decisão do comerciante, custa apenas a venda e não deixa marca. Um chargeback é decisão do banco, custa mais do que a venda e é contado contra o comerciante pelas bandeiras.

Como uma contestação avança

1. **O cliente contesta a cobrança** no seu banco. Pelas regras da Visa, ele tem em geral até 120 dias, contados da transação ou da data em que o produto ou serviço deveria ter sido entregue.
2. **O emissor abre a contestação** com um código de motivo e retira o dinheiro por meio da bandeira.
3. **O adquirente debita o comerciante** pelo valor, acrescenta uma tarifa e repassa o motivo e o prazo.
4. **O comerciante aceita ou responde.** Responder, o que se chama de reapresentação, significa enviar provas de que a cobrança era válida. As bandeiras dão cerca de 30 dias na Visa e 45 na Mastercard, mas o prazo do provedor é menor e é o que vale.
5. **O emissor decide.** Se uma das partes rejeitar o resultado, o caso pode ir para a pré-arbitragem e depois para a própria bandeira, onde quem perde paga mais uma tarifa.

Por que acontecem

A Visa organiza as contestações em quatro famílias, e os códigos de motivo da Mastercard seguem as mesmas linhas.

FAMÍLIA	O QUE O CLIENTE ESTÁ DIZENDO
Fraude	"Não fiz este pagamento."
Autorização	O pagamento foi cobrado sem uma aprovação válida.
Erros de processamento	Valor errado, moeda errada, cobrança em duplicidade ou apresentação fora do prazo.
Disputas de consumo	Não recebido, diferente do descrito, assinatura cancelada ainda cobrada ou reembolso que nunca chegou.

A família da fraude esconde dois problemas diferentes. Um é a fraude verdadeira, em que um cartão roubado foi usado. O outro é a compra do próprio portador contestada como fraude, normalmente chamada de fraude amigável: uma cobrança que ele não reconhece na fatura, a compra de um familiar ou uma assinatura esquecida. Os dois pedem remédios diferentes, por isso vale saber qual deles você tem.

Quanto custa cada um

- **A venda.** O valor integral volta para o cliente.
- **O produto.** O que foi enviado ou entregue raramente é devolvido.
- **Uma tarifa.** O provedor cobra por cada chargeback e, na maioria dos casos, fica com a tarifa mesmo que o comerciante ganhe.
- **O tempo.** Alguém precisa reunir provas dentro de um prazo.
- **O índice.** Cada chargeback entra no número que decide quanto a conta custa e se ela continua aberta.

O último é o caro. Um único chargeback é uma perda pequena. Um índice em alta muda as condições da conta inteira.

O índice

O índice de chargeback é o número de chargebacks de um mês dividido pelo número de transações. As bandeiras mantêm programas de monitoramento sobre ele, e um comerciante que entra em um deles traz tarifas e escrutínio para o seu adquirente. A Visa soma as fraudes reportadas às contestações e trata 1,5% como excessivo; o programa da Mastercard começa em 1,5% junto com 100 chargebacks no mês. Nosso artigo sobre [contas de comerciante de alto risco](#) apresenta esses limites por completo.

A maioria dos provedores age muito antes dessas linhas, e poucos ficam confortáveis acima de 1%. Eles olham o índice, a sua direção, a composição dos motivos e se o comerciante sequer responde às contestações.

Como evitá-los

A maioria dos chargebacks se decide antes de a venda terminar.

- **Torne a cobrança reconhecível.** O descritor de cobrança deve ser o nome que o cliente conhece, com telefone ou endereço na web onde a bandeira permitir.
- **Torne o reembolso mais fácil do que a contestação.** Um cliente que consegue falar com alguém e receber o dinheiro de volta não tem motivo para ligar para o banco. Publique a política de reembolso e responda rápido.
- **Facilite o cancelamento.** Informe as cobranças recorrentes antes do primeiro pagamento, avise os clientes antes de uma renovação e pare de cobrar no dia em que cancelarem.
- **Entregue, e consiga provar.** Use envio com rastreamento para produtos e guarde os registros de acesso dos serviços digitais.
- **Autentique.** Com o 3-D Secure, a responsabilidade pela maioria das contestações por fraude passa do comerciante para o emissor. As verificações de endereço e de código de segurança filtram outras.
- **Use alertas de contestação.** Os serviços das bandeiras, Verifi na Visa e Ethoca na Mastercard, avisam o comerciante sobre uma contestação antes que ela vire chargeback, para que ele possa reembolsar. Segundo o noticiado, uma contestação sem relação com fraude resolvida assim fica fora do índice da Visa; uma de fraude continua contando.

Como disputá-los

Nem todo chargeback vale a disputa. Aceite aqueles em que o cliente tem razão, e aqueles em que as provas são fracas ou o valor é menor do que o tempo exigido. Dispute os demais, porque os provedores percebem os comerciantes que nunca respondem.

As provas que vencem dependem do motivo:

- **Não recebido:** o rastreamento da transportadora mostrando a entrega no endereço informado, ou registros mostrando que o produto digital foi usado.
- **Diferente do descrito:** a descrição do produto que o cliente viu e a correspondência com ele.
- **Assinatura cancelada:** os termos aceitos na adesão, a data do pedido de cancelamento e as datas de cobrança em torno dele.
- **Fraude:** o resultado do 3-D Secure e o histórico do cliente. Pela regra Compelling Evidence 3.0 da Visa, dois pagamentos anteriores não contestados no mesmo cartão, com idade entre 120 e

365 dias e com dados em comum com o pagamento contestado, como o endereço IP ou o dispositivo, podem resolver uma contestação de fraude amigável a favor do comerciante.

Responda ao código de motivo apresentado e a nada mais, seja breve e envie a resposta antes do prazo do provedor.

Um erro merece ser citado. Depois que um chargeback foi aberto, não reembolse o cliente também. O banco já retirou o dinheiro, e um reembolso por cima paga a ele duas vezes.

O que acompanhar

Conte os chargebacks todo mês, por motivo e por produto. Meça o índice sobre o número de transações e não sobre a receita, porque é assim que as bandeiras medem. Anote quantas contestações você respondeu e quantas ganhou. Um provedor que revise a conta, ou que decida se abre uma, vai pedir exatamente esses números.

Fontes

- [Chargeback Gurus: guia de chargebacks da Visa](#) (em inglês)
- [Chargeback Gurus: prazos de chargeback](#) (em inglês)
- [Chargeback Gurus: a mudança da Visa nas regras de monitoramento](#) (em inglês)
- [Qualpay: Visa Compelling Evidence 3.0](#) (em inglês)

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/chargebacks-explained/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288
Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK
connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140