

COMERCIANTES

Cobrança de assinaturas: as regras das bandeiras para testes, renovações e cancelamentos

Publicado em 15 de setembro de 2026

Visa e Mastercard definem regras para pagamentos recorrentes, e a maioria das contestações de assinaturas vem de descumpri-las. O que precisa ser informado, quando lembrar e como o cancelamento deve funcionar.

Assinaturas geram mais contestações de cartão do que qualquer outra forma de vender. O cliente esquece que assinou, não percebeu que um teste viraria cobrança ou não encontra como cancelar. As bandeiras responderam com regras específicas, e o comerciante que as segue elimina a maior parte dos motivos que um assinante tem para ligar para o banco.

O que as bandeiras exigem

Os detalhes diferem entre Visa e Mastercard e mudam de tempos em tempos, então trate o que segue como o desenho das regras e confirme o texto vigente com o seu provedor.

Na adesão

- **Informe as condições antes de coletar os dados do cartão.** O preço, a frequência da cobrança e o que acontece quando termina um teste ou um preço promocional.
- **Obtenha consentimento expresso.** O cliente precisa concordar ativamente com a cobrança recorrente. Uma caixa já marcada ou condições escondidas em um link não são consentimento.
- **Envie uma confirmação.** Uma cópia das condições aceitas, com a forma de cancelar, enviada no momento da adesão.

Durante um teste

- **Lembre antes da primeira cobrança cheia.** A Visa exige um lembrete antes do fim de um teste ou de uma oferta promocional, com pelo menos sete dias de antecedência, informando o que será cobrado e como cancelar.

- **Torne o descritor honesto.** A cobrança na fatura deve ser reconhecível e, pelas regras da Visa, uma cobrança ligada a um teste deve indicar isso.

A cada cobrança

- **Envie um recibo.** A Mastercard exige um recibo toda vez que o cliente é cobrado, com instruções claras de cancelamento.
- **Cobre apenas o que foi combinado.** Uma mudança de preço ou de frequência exige aviso e, na prática, novo consentimento.

O cancelamento

- **Ofereça cancelamento online.** As duas bandeiras esperam que o cliente possa cancelar pelo site ou por e-mail, não apenas por telefone, seja qual for a forma como aderiu.
- **Pare imediatamente.** Uma cobrança depois de um pedido de cancelamento é a contestação mais fácil de um cliente ganhar.

Por que as regras importam para a conta

Uma contestação por pagamento recorrente cancelado tem código de motivo próprio, e o comerciante tem pouca defesa se o cliente pediu o cancelamento. Negócios de assinatura têm, por isso, índices de chargeback mais altos do que a maioria, e o provedor que analisa um deles olha de perto como a cobrança é conduzida.

Testes gratuitos que se convertem em plano pago, o chamado negative option billing, são tratados como um modelo de alto risco por si só. A Mastercard exige que os comerciantes que o utilizam para bens físicos sejam registrados, e muitos provedores simplesmente não aceitam o modelo.

O que um analista de risco verifica

1. **A página de pagamento.** O preço recorrente aparece ao lado do botão, no mesmo tamanho de todo o resto?
2. **O consentimento.** Existe uma ação do cliente que trate claramente da assinatura?
3. **O caminho do cancelamento.** Dá para encontrá-lo a partir da página da conta em um ou dois cliques?
4. **Os e-mails.** Confirmação, lembrete e recibo, cada um com as condições e a forma de cancelar.
5. **Os números.** A conversão de teste em pago, a taxa de reembolso e a parcela de contestações codificadas como recorrente cancelado.

Além das regras

As bandeiras definem um mínimo. O que segue vai além e custa pouco:

- **Lembre antes de cada renovação nos planos anuais.** Uma cobrança anual é a que o cliente esqueceu mais completamente.
- **Reembolse sem discutir nos primeiros dias depois de uma renovação.** Um reembolso custa a venda. Um chargeback custa a venda, uma tarifa e uma marca no índice.
- **Ofereça pausar além de cancelar.** Alguns clientes que teriam cancelado preferem pausar.
- **Use com cuidado os serviços de atualização de cartões.** Eles mantêm funcionando os cartões vencidos, o que reduz pagamentos recusados, e de vez em quando cobram um cliente que pretendia deixar o cartão vencer. Um lembrete resolve.
- **Adote os serviços de alerta de contestação.** Um cliente que procura primeiro o banco ainda pode ser reembolsado antes que vire chargeback.

O teste

Assine o seu próprio produto com um cartão pessoal, deixe o teste acabar e depois cancele. Cada ponto em que você se surpreendeu, ou precisou procurar, é um ponto em que um cliente abre uma contestação.

Fontes

- [Stripe: as mudanças de 2020 nas exigências da Visa para testes de assinatura](#) (em inglês)
- [Qualpay: exigências da Visa para comerciantes de assinatura com teste gratuito](#) (em inglês)
- [Chargebee: regras da Mastercard](#) (em inglês)
- [Nets: regras para comerciantes em pagamentos recorrentes e de assinatura](#) (em inglês)

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/subscription-billing-rules/>

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