

COMERCIANTES, PROVEDORES E ISOS

A regra de provas em disputas da Visa muda em 24 de outubro: o que comerciantes e provedores precisam saber

Publicado em 16 de outubro de 2026

A partir de 24 de outubro de 2026, um comerciante que se defende de uma disputa por fraude sem cartão presente pode usar compras anteriores do portador em outros comerciantes. O que muda, o que não muda e o que conferir antes da data.

Quando um portador diz que não fez uma compra on-line, o comerciante fica com o prejuízo, a menos que consiga mostrar o contrário. A Visa tem uma regra para isso, conhecida como Compelling Evidence 3.0, e em 24 de outubro de 2026 ela é ampliada. A prova agora pode incluir compras anteriores do portador em outros comerciantes, e não só naquele cuja compra está sendo contestada.

É uma mudança que atinge um único tipo de disputa e é mais restrita do que as manchetes sugerem. Ainda assim vale conhecê-la antes da data, porque ela muda o que um comerciante consegue provar e o que um adquirente pode apresentar.

O que é a regra

A regra se aplica à condição de disputa 10.4 da Visa, outra fraude em ambiente sem cartão presente. É a alegação de que o portador não fez nem autorizou uma compra on-line ou por telefone. Parte dessas alegações é o que o setor chama de fraude amigável: o portador fez a compra e a esquece, ou a contesta mesmo assim.

A Compelling Evidence 3.0 permite ao comerciante responder com o histórico. Se o mesmo portador fez duas compras anteriores que o emissor nunca informou como fraude e dados suficientes coincidem com a compra contestada, as regras tratam a alegação como inválida, e um adquirente pode usar o mesmo tipo de prova ao responder a uma disputa na pré-arbitragem.

O que muda em 24 de outubro

Para as disputas processadas a partir dessa data, a regra muda em três pontos.

	ATÉ 23 DE OUTUBRO	A PARTIR DE 24 DE OUTUBRO
De quem são as compras anteriores	A mesma credencial de pagamento, como o número do cartão ou um token	O mesmo cartão, ou uma credencial associada a ele, como um token, em um ou mais comerciantes
Substituto da descrição do produto	Um número de pedido, apenas em transações Visa Secure	Um número de pedido, em transações ECI 7 com CAVV válido, TAVV válido do Visa Token Service ou Match Key válida do Visa Intelligent Data Exchange
ID de login como dado coincidente	O login no site ou no app do próprio comerciante	Também logins em um provedor de pagamentos agêntico

Na pré-arbitragem há um novo limite. Um adquirente só pode apresentar dados de transação que ele mesmo aceitou e processou.

O que não muda

- **As duas compras anteriores.** Continuam sendo necessárias duas compras anteriores que atendam aos requisitos. Um comprador sem histórico anterior que atenda a esses critérios, neste comerciante ou em qualquer outro, não pode ser defendido por esse caminho.
- **A idade das compras.** Cada uma deve ser anterior em mais de 120 dias corridos ao envio da disputa e em no máximo 365 dias à data de processamento dela. O mínimo de 120 dias não vale para transações de crédito original.
- **Nenhuma fraude informada.** O emissor não pode ter informado nenhuma das compras anteriores como fraude antes de a contestada ser processada.
- **Os dados coincidentes.** O ID ou a impressão digital do dispositivo, ou o endereço IP, devem coincidir, junto com pelo menos um dos demais dados da lista: o ID de login, o endereço de entrega completo, o ID ou a impressão digital do dispositivo, ou o endereço IP. O ID do dispositivo deve ter pelo menos 15 caracteres e estar em texto claro. A impressão digital do dispositivo deve ter pelo menos 20 caracteres e pode estar em hash. O endereço IP deve ser público e estar em texto claro.
- **A descrição.** É preciso uma descrição detalhada do que foi comprado, para a compra contestada e para as duas anteriores.

O que a regra não faz

- **Não cobre outras disputas.** Mercadoria não recebida, diferente da descrição e assinaturas canceladas são condições distintas, com provas próprias.

- **Não é garantia.** Ela define o que um comerciante pode apresentar, e o emissor ainda pode recusar a responsabilidade.
- **Não substitui as regras do 3-D Secure.** O 3-D Secure tem regras próprias de autenticação e de transferência de responsabilidade, que esta mudança não substitui. Nós as explicamos em [nosso artigo sobre a transferência de responsabilidade](#).
- **Não vale para a Mastercard.** É uma regra da Visa.
- **Não vale em todo lugar.** No Chile, a disposição entre comerciantes para disputas inválidas não se aplica.

Um ponto não é resolvido pelo texto da regra. Ele não diz como um comerciante obterá os dados de compra de outro, e o limite na pré-arbitragem significa que um adquirente só pode usar os seus. Se a regra ampliada ajuda um determinado comerciante vai depender de serviços de troca de dados e do que o seu adquirente oferece. Pergunte ao adquirente antes de contar com ela.

O que fazer antes de 24 de outubro

Para comerciantes:

1. **Guarde os dados.** A janela de prova chega a 365 dias, então aconselhamos guardar os registros de pedido com o ID de login, o endereço de entrega, os dados do dispositivo e o IP de cada pagamento por pelo menos esse tempo, de forma que possam ser cruzados depois. A regra da Visa define a janela, não um prazo de guarda, e as suas próprias obrigações de privacidade continuam valendo.
2. **Registre com cuidado.** Os dados de coincidência devem estar em texto claro, com um tamanho mínimo para os identificadores de dispositivo. Um valor em hash só é aceitável na impressão digital do dispositivo.
3. **Descreva o que foi vendido.** Além da via estreita do número de pedido mostrada na tabela, um número de pedido sozinho não é uma descrição detalhada dos bens ou serviços comprados.
4. **Pergunte ao seu provedor.** Pergunte se ele aceita a mudança de outubro e em que forma as provas precisam chegar a ele.

Para adquirentes e provedores:

1. **Confira o caminho de envio.** Garanta que as provas dos seus comerciantes atendam aos novos formatos e que os seus sistemas só enviem dados que vocês mesmos processaram.
2. **Atenção aos dados do dispositivo.** A regra trata o ID e a impressão digital do dispositivo como semelhantes, então um adquirente não pode fornecer os dois e deve oferecer outro dado no lugar do segundo.
3. **Avise os comerciantes.** Os que têm muitas alegações de fraude sem cartão presente são os que mais ganham e os que mais podem errar.

Por que importa além de uma disputa

Todo chargeback conta no índice de um comerciante, e os provedores tratam esse índice como sinal de risco. Uma regra que permite ao comerciante derrubar a fraude amigável com o histórico também mantém o índice baixo. Nosso artigo sobre [chargebacks](#) explica por que o índice importa, e o sobre [contas de comerciante de alto risco](#) mostra o que um provedor faz quando ele sobe.

Como o Payments Marketplace pode ajudar

O Payments Marketplace não processa pagamentos nem contesta disputas, e não pode mudar o que a Visa permite. O que ele faz é ajudar um negócio a encontrar um provedor adequado antes de solicitar. A verificação prévia gratuita avalia o seu negócio em relação às regras de análise publicadas de cada provedor e examina o seu site em busca das políticas e dos dados da empresa cuja falta costuma levar a disputas, para que você os corrija antes.

Depois você pode enviar uma solicitação anonimizada ao provedor que escolher. Ele não vê nome nem contatos até aceitar, e uma correspondência é uma apresentação, não uma aprovação: o provedor continua decidindo por conta própria. Os provedores recebem solicitações já filtradas pelos seus critérios, sem a identidade do comerciante até aceitarem.

Comerciantes podem [fazer a verificação prévia gratuita](#). Provedores podem ler [como funciona para provedores](#) e ISOs [como funciona para ISOs](#).

Fontes

- [Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, 18 de abril de 2026](#): o item do resumo de alterações para 24 de outubro de 2026 e as seções 11.7.5.3 e 11.7.5.6 sobre a condição de disputa 10.4
- [Pulse: as mudanças da Visa na Compelling Evidence 3.0 em 24 de outubro](#)

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/visa-compelling-evidence-october-2026/>

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