

# Chargeback

## O vilão das pequenas empresas.

ANNA LUIZA RIBEIRO
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA

(73) 9 9871-9347

@annaluizacrs

# SUMÁRIO


1 O que é chargeback?

2 Perfil do comprador que solicita o chargeback

3 O que diz a lei?

4 Por que o chargeback tem se tornado epidemia nas pequenas empresas?

5 Como evitar a confirmação de um chargeback futuro no momento de uma negociação com o cliente?

6 Prazo de contestação e direito ao contraditório

7 Mesmo apresentando todas as provas, o chargeback foi confirmado e meu dinheiro será retido ou serei negativado. E agora?

8 Conclusão

1

# O QUE É CHARGEBACK?

Certo dia, você realiza uma venda, o pagamento é aprovado, o produto é devidamente separado, embalado e enviado. Dias depois, o seu cliente recebe a mercadoria...
Final feliz? Aparentemente sim.

Até que, semanas depois, você acessa o extrato da sua operadora financeira e encontra uma notificação: "**TRANSAÇÃO CONTESTADA PELO PORTADOR DO CARTÃO**." O valor é estornado, o produto já havia sido entregue e você se depara com o débito. **O comprador fica com o dinheiro e com o seu produto.**

A partir daí, você começa a receber diversas notificações de **cobranças**, **retenção de valores, propostas de acordo para quitar a dívida** e etc. A dor de cabeça parece não ter fim.

Esse é o aterrorizante momento em que muitos pequenos e grandes empresários conhecem na prática o que é um **CHARGEBACK!**

**CHARGEBACK** nada mais é do que a **contestação de uma compra realizada com cartão,** feita diretamente pelo comprador junto à operadora ou ao banco emissor.

É normal a utilização de operadoras como ASAAS, VINDI, INFINITE PAY, PAGAR.ME, MERCADO PAGO, dentre outras. Essas operadoras são responsáveis por **procedimentos de seguranças internos** chamado "**ANTIFRAUDE**". Não é atoa que em seus sites oficiais prometem **SEGURANÇA**.

2

# PERFIL DO COMPRADOR QUE SOLICITA O CHARGEBACK

Nem sempre o comprador praticante do chargeback é necessariamente um golpista!



Vamos supor que Maria teve o seu cartão clonado. O criminoso, nesse caso, foi quem realizou a compra do produto da sua empresa e não Maria. **Mas foi Maria quem recebeu a notificação de compra no banco**.

Nesse caso, legalmente, Maria sinaliza ao banco o não reconhecimento da compra e bloqueia o cartão. O banco, por sua vez, **notifica a operadora responsável pela transação do pagamento**, e a **operadora cobra da sua empresa**, disponibilizando um prazo específico para que você comprove que essa venda foi realizada de boa-fé.

Existe também o comprador que **de fato é o titular do cartão**, e desde o início, já possui a intenção de contestar a compra logo depois de receber o produto/serviço. O verdadeiro golpista.

Por fim, existe o comprador que **passou por algum tipo de desacordo ou descumprimento contratual** com você. Por exemplo, não teve um produto entregue no prazo, recebeu um produto defeituoso. Nesses casos, o procedimento correto NÃO é o chargeback, e sim a resolução administrativa judicial diretamente com a sua empresa. Mas geralmente optam pelo procedimento mais “rápido” para eles, que é o chargeback.

# O QUE DIZ A LEI?

O importante que você saiba estando do lado prejudicado desta transação, é que apesar de existir uma relação contratual entre você e a sua operadora financeira, para a Jurisprudência (decisões dos tribunais) e para a Lei, você pode ser considerado um consumidor.

## Mas como isso ocorre?

Diante da operadora, você, pequeno empresário, está em posição de **vulnerabilidade**, sendo considerado um consumidor **POR EQUIPARAÇÃO** (*bystander*)! Assim, você possui direito aos mesmos benefícios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, e um deles é poder responsabilizar o fornecedor (operadora) independentemente de culpa, além de ter direito a informações claras.

**O próprio Superior Tribunal de Justiça estabeleceu a SÚMULA 479, que diz:**

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

**Além disso, o julgamento de um recurso no STJ (RESP Nº 1.610.813 – ES - 2011/0291570-1) também estabeleceu:**

*"O estabelecimento comercial credenciado tem a garantia do pagamento efetuado pelo consumidor por meio de cartão de crédito, pois a operadora de cartões assume inteiramente a responsabilidade pelos riscos creditícios, incluindo possíveis fraudes."*

4

**Ou seja, por óbvio, a operadora que você utiliza para suas vendas é também responsável pela segurança nas transações, com procedimentos internos de autenticações!**

Eu aposto que você não sabia disso. E deixa eu te contar um segredo... **os bancos e as operadoras de pagamento também não querem que você saiba!**



## Por que o chargeback tem se tornado epidemia nas pequenas empresas?

A resposta para essa pergunta é simples: **por falta de conhecimento.**

Atualmente, já atuei em **mais de 60 casos de chargeback**, e posso afirmar: muitos empresários não sabem como evitar essa prática e isso impacta diretamente nos negócios, trazendo um **prejuízo financeiro real.**

Umas das empresas que mais sofrem com práticas indevidas de estorno são as **agências de viagens e empresas de vendas de produtos online (e-commerce).**

# Como evitar a confirmação de um chargeback futuro no momento de uma negociação com o cliente?

O objetivo é comprovar que a venda foi realizada de boa-fé e que seu produto/serviço foi devidamente **ENTREGUE** ao comprador.

Assim, caso a sua operadora financeira não faça essa solicitação no próprio sistema, ou caso você não utilize uma operadora, no momento da tratativa online você precisa solicitar:

- **Documento pessoal do comprador e do titular do cartão;**
- **Autorização de débito assinada pelo titular do cartão.**

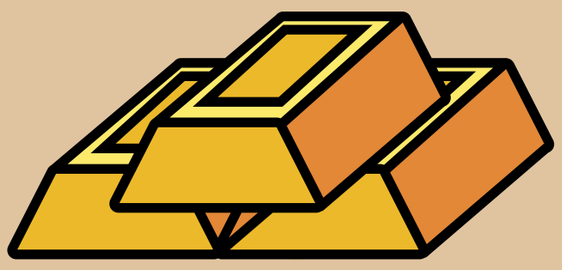
Quando o comprador clica no **link de pagamento**, nesse momento ele está passando pelo sistema antifraude da própria operadora de pagamento. **Ela se torna responsável pela segurança dessa transação.**

Quando a transação é finalmente realizada, v**ocê precisa IMEDIATAMENTE registrar que enviou/entregou o produto/serviço.** Caso você utilize os correios ou alguma outra transportadora privada, **recomendo que registre todo o trajeto até a entrega efetiva ao comprador.**

Em caso de um serviço entregue pelas redes sociais (como por exemplo, o cartão de embarque de uma passagem aérea, no caso das agências de viagens), **é importante registrar a tela, demonstrando a data em que foi enviado ao comprador, como um print de whatsapp.**

**OU SEJA, EM RESUMO:**

- Certifique-se de quem está realizando a compra;
- Tenha aquela venda devidamente autorizada pelo titular do cartão;
- Guarde provas de que o serviço/produto foi devidamente entregue.



Isso será **ouro** no momento em que a operadora abrir um prazo para que você **CONTESTE** o chargeback. Você deve evitar a desorganização documental durante os seus orçamentos e negociações e ter provas robustas das suas vendas.

## PRAZO DE CONTESTAÇÃO E DIREITO AO CONTRADITÓRIO

Apesar do prazo para o comprador contestar sua venda ser imenso, o prazo para você, vendedor, contestar o chargeback costuma ser bem curto e varia de operadora para operadora. Por isso, **é importante ficar atento ao e-mail ou notificação da sua operadora no momento em que você recebe o chargeback, lá será informado o prazo que você tem para contestar.**

**Uma média: 7 ou 10 dias úteis (não deixar de verificar).**

.

Nessa contestação você apresentará toda a documentação que eu orientei que você guardasse no capítulo anterior, deixando mais do que claro que sua empresa atuou com honestidade durante a transação e não merece ter valores retidos.

7

## Mesmo apresentando todas as provas, o chargeback foi confirmado e meu dinheiro será retido ou serei negativado. E agora?

Se as tentativas administrativas não surtiram efeito, a opção é ingressar com uma **ação judicial contra a operadora ou o banco**. Dependendo do modo como o seu chargeback ocorreu, essa ação poderá seguir de **duas formas**:



Se a operadora te cobrou o chargeback e você efetivamente **PAGOU** (seja mediante um acordo ou retenção de valores), a ação será um pedido de restituição **EM DOBRO** (art. 42, parágrafo único do CDC).

Se você está sendo cobrado e em risco de ser protestado nos órgãos de proteção ao crédito, essa ação conterá um pedido liminar para que:



·**A retenção seja desfeita;**

·**Você não seja negativado;**

·**As cobranças sejam interrompidas.**

E ao final, há o pedido da confirmação desses pedidos, sendo declarado a inexistência do débito que jamais poderia ter se materializado.

# CONCLUSÃO

Agora você sabe não apenas como se prevenir de um chargeback, mas também o que fazer se acabar sofrendo um.

Você entendeu que o chargeback não é um simples “estorno”. Ele é um procedimento, com prazos curtos, regras técnicas e consequências financeiras reais. Mais do que isso: você percebeu que, na maioria das vezes, o problema não está na contestação em si, mas na ausência de estrutura, organização e estratégia.

Pequenas empresas não quebram por um único chargeback, e sim pela repetição de perdas que poderiam ter sido evitadas.



A boa notícia é que prevenção é possível e reação estratégica também.

Organização documental, políticas claras, registro adequado das vendas e atuação rápida diante de uma contestação fazem toda a diferença no resultado.

Se sua empresa já enfrentou esse problema (ou se você quer estruturar seu negócio para evitar prejuízos futuros) buscar orientação especializada pode ser o divisor entre absorver perdas e proteger seu faturamento.

**O chargeback pode ser um vilão, mas ele deixa de ser um risco invisível quando você entende as regras do jogo.**

# QUEM SOU



**Anna Luiza Costa Ribeiro de Souza**

Advogada especialista em Direito do Consumidor, Direito Empresarial e Direito Público Aplicado.
Atuante na representação e defesa de pequenas empresas em situações de vulnerabilidade jurídica, com foco em chargebacks, contestações judiciais, ações de cobrança e demandas consumeristas.


73-998719347

@annaluizacrs