

CHARGEBACK SEM CONFUSÃO

Como a contestação acontece, quais são os prazos e onde o lojista assume o risco

GUIA PRÁTICO PARA QUEM VENDE ONLINE



INTRODUÇÃO

O dinheiro pode voltar mesmo depois da entrega

Imagine uma loja que vende um produto por R\$ 2.000. O cartão é aprovado, o pedido é enviado e a entrega é concluída. Semanas depois, o titular informa ao banco que não reconhece a compra. A transação é contestada e o valor pode ser retirado do saldo da loja.

ISSO É CHARGEBACK

Uma disputa iniciada no sistema do cartão que pode desfazer financeiramente uma venda. O lojista recebe a oportunidade de apresentar provas, mas o resultado depende do motivo, das regras aplicáveis e do prazo.

Este guia mostra o caminho completo: quem inicia, por onde a contestação passa, quais prazos coexistem, como a defesa acontece e quais riscos surgem para quem vende produtos, serviços, assinaturas ou conteúdo digital.

Não existe um prazo único para todos os chargebacks. Bandeira, motivo, contrato, intermediário e data de entrega podem alterar a contagem.

01 O que é chargeback?

Chargeback é a reversão ou o cancelamento de uma transação de pagamento contestada dentro do arranjo do cartão. A solicitação pode partir do titular ou do emissor, conforme as hipóteses e regras aplicáveis.

TRADUÇÃO PRÁTICA

O cliente não pede apenas o dinheiro à loja. Ele procura o banco emissor. A contestação percorre a cadeia de pagamento e chega ao vendedor por meio da adquirente, gateway, subadquirente ou plataforma.

O chargeback pode envolver fraude, golpe, falha de processamento, falha de autorização ou desacordo comercial. Nem toda contestação é correta, mas também nem toda contestação é fraude do comprador.

O que o chargeback não significa

- não significa que o cliente ganhou automaticamente;
- não significa que a aprovação inicial garantiu a venda;
- não substitui todos os direitos do consumidor;
- não é o mesmo procedimento utilizado no Pix.

02 Como acontece na prática

ETAPA	O QUE ACONTECE
1. Compra	O pedido é autorizado e o vendedor recebe confirmação.
2. Contestação	O titular procura o emissor e apresenta uma alegação.
3. Classificação	A disputa recebe um motivo e segue as regras do arranjo.
4. Notificação	A informação chega à adquirente, gateway ou plataforma.
5. Débito ou reserva	O valor pode ser retirado, bloqueado ou mantido em análise.
6. Defesa	O lojista envia documentos dentro do prazo recebido.
7. Decisão	A contestação pode ser revertida ou mantida.
8. Nova etapa	Conforme a regra, podem existir reapresentação, pré-arbitragem ou arbitragem.

PONTO DECISIVO

O lojista geralmente não conversa diretamente com o banco do titular nem com a bandeira. Ele depende do canal e do prazo oferecidos pelo seu intermediário.

03 Quem é quem

PARTICIPANTE	PAPEL
Titular ou comprador	Questiona a cobrança ou relata o problema.
Banco emissor	Mantém o cartão e inicia a disputa.
Bandeira	Organiza o arranjo e suas regras.
Adquirente	Credencia o estabelecimento e transmite o procedimento.
Gateway ou subadquirente	Intermedeia tecnologia, recebimento, prova e repasse.
Marketplace	Pode controlar pedido, saldo, logística, contestação e conta.
Lojista	Suporta o impacto conforme contrato e apresenta a defesa.

POR QUE ISSO IMPORTA

A empresa que comunica o chargeback nem sempre é a responsável final pela decisão. Antes de reclamar, identifique quem reteve o valor e qual regra foi aplicada.

04 As principais variações

ALEGAÇÃO	O QUE ESTÁ EM DISCUSSÃO
Compra não reconhecida	Autorização, identidade, dispositivo e sinais de fraude.
Produto não recebido	Endereço, rastreio, entrega e identificação do recebedor.
Produto diferente ou defeituoso	Oferta, qualidade, atendimento e solução.
Crédito não recebido	Estorno prometido e processamento da devolução.
Cobrança duplicada	Número, valor e conciliação das transações.
Assinatura cancelada	Oferta, renovação, uso e pedido de cancelamento.
Serviço não prestado	Escopo, agenda, entrega e aceite.
Fraude amigável	Compra realizada pelo titular ou pessoa próxima e posteriormente negada.
ERRO COMUM	
Enviar comprovante de entrega em uma disputa sobre cobrança duplicada. A defesa precisa responder ao motivo específico.	

É AQUI QUE A MAIOR CONFUSÃO ACONTECE

05 Quatro prazos diferentes

PRAZO	COMO FUNCIONA
Do titular	Varia por bandeira e motivo. Muitas disputas trabalham com referências próximas de 120 dias, mas a contagem pode partir da transação, entrega ou data esperada.
Entre participantes	A Resolução BCB nº 522/2025 organiza responsabilidade financeira na cadeia e utiliza uma janela de até 180 dias da autorização para os participantes, sem criar um direito automático de 180 dias para qualquer consumidor.
Do lojista	Começa quando gateway, adquirente ou plataforma comunica a disputa. Na prática, pode ser de poucos dias e prevalece o prazo exibido no aviso ou painel.
Do processo completo	A análise pode durar semanas ou meses e ter etapas posteriores. Isso não amplia o prazo inicial do vendedor.

REGRA OPERACIONAL

Recebeu a notificação hoje? Registre hoje o horário, o motivo, o prazo, o canal e os documentos aceitos. Não espere o cliente responder para iniciar a defesa.

06 Linha do tempo de um caso

DATA	EVENTO
10 de janeiro	Compra aprovada no cartão.
12 de janeiro	Produto expedido.
15 de janeiro	Entrega registrada.
20 de março	Titular contesta a cobrança no banco.
24 de março	Plataforma notifica a loja e bloqueia o valor.
29 de março	Termina o prazo indicado para envio da defesa.
10 de abril	A loja envia documentos fora do prazo: a análise pode nem ocorrer.
Maio ou junho	O procedimento pode terminar, embora a oportunidade inicial já tenha sido perdida.

A LIÇÃO

O tempo total do processo e o prazo da defesa são coisas diferentes. A loja pode esperar meses pelo resultado e ter apenas cinco dias para responder.

07 O que chega para o lojista

- ☐ identificação da transação e do pedido;
- ☐ valor contestado;
- ☐ código ou descrição do motivo;
- ☐ data-limite para resposta;
- ☐ documentos aceitos;
- ☐ formato e tamanho dos arquivos;
- ☐ canal correto para envio;
- ☐ informação sobre débito, reserva ou bloqueio;
- ☐ possibilidade de nova etapa ou recurso.

SE FALTAREM INFORMAÇÕES

Peça imediatamente a individualização da transação, o fundamento e a regra aplicável. Preserve protocolo, telas e mensagens.

Não envie dados completos de cartão, senhas ou informações desnecessárias. A prova deve ser pertinente e protegida.

08 De quando começa a contar?

SITUAÇÃO	PONTO DE REFERÊNCIA POSSÍVEL
Compra não reconhecida	A regra pode considerar a data da transação, do processamento ou da identificação da cobrança pelo titular.
Produto não recebido	A contagem pode estar vinculada à data prevista para entrega, e não apenas ao dia da compra.
Serviço não prestado	Pode ser considerada a data em que o serviço deveria ter sido executado.
Assinatura recorrente	Cada cobrança pode ser analisada individualmente, conforme o motivo e as regras aplicáveis.
Produto diferente ou defeituoso	Podem ser relevantes a entrega, a tentativa de solução e a natureza da reclamação.
Crédito não processado	A contagem pode estar relacionada à data em que o estorno ou crédito deveria aparecer.

POR ISSO NÃO HÁ UMA ÚNICA RESPOSTA

Dizer apenas que o chargeback tem “120 dias” pode ser impreciso. O evento que inicia a contagem muda conforme o motivo, a bandeira e a regra utilizada.

09 Quais são os prazos?

ETAPA	COMO O TEMPO APARECE
Contestação do titular	Em diversas hipóteses aparecem referências próximas de 120 dias, mas não se trata de prazo universal. O período e o marco inicial variam.
Comunicação ao lojista	A contestação percorre a cadeia até chegar à adquirente, subadquirente, gateway ou plataforma.
Manifestação do lojista	O prazo costuma ser bem menor e pode ser de poucos dias. Vale o período informado no painel, aviso ou contrato aplicável.
Análise da documentação	Depois do envio, a avaliação pode durar semanas e não significa que o valor será liberado imediatamente.
Etapas posteriores	Dependendo das regras, podem existir reapresentação, pré-arbitragem ou arbitragem, prolongando o procedimento.
Encerramento	O ciclo completo pode levar meses, embora a janela inicial concedida ao lojista já tenha terminado.

EXEMPLO DE DIFERENÇA

O titular pode contestar meses depois da compra; a plataforma, ao receber a disputa, pode conceder somente cinco dias ao lojista; e a decisão final ainda demorar várias semanas.

10 Os riscos além da venda perdida

- perda do produto e do valor ao mesmo tempo;
- taxa administrativa cobrada pelo intermediário;
- saldo negativo e compensação em vendas futuras;
- reserva preventiva de parte dos recebíveis;
- atraso ou retenção de repasses;
- aumento da reprovação no antifraude;
- limitação, suspensão ou encerramento da conta;
- deterioração do fluxo de caixa;
- duplicidade entre reembolso, devolução e chargeback.

RISCO DE CONCENTRAÇÃO

Quando pagamento, audiência e documentos ficam em uma única plataforma, um índice elevado de disputas pode ameaçar toda a continuidade do negócio.

11 Checklist de resposta imediata

- ☐ Identifiquei pedido, valor e transação?
- ☐ Registre a data e o prazo exato do painel?
- ☐ Li o motivo antes de selecionar as provas?
- ☐ Verifiquei se já houve reembolso ou devolução?
- ☐ Preservei oferta, pedido, autenticação e atendimento?
- ☐ Reuni a prova específica de entrega ou consumo?
- ☐ Organizei uma linha do tempo objetiva?
- ☐ Protegi dados pessoais e informações do cartão?
- ☐ Enviei pelo canal correto e guardei protocolo?
- ☐ Acompanhei eventual nova etapa?
- ☐ Classifiquei a causa para evitar repetição?
- ☐ Auditei retenção, reserva ou bloqueio aplicado pela plataforma?

PROCURE ORIENTAÇÃO JURÍDICA

Quando houver valor relevante, repetição, retenção sem memória de cálculo, bloqueio de conta, ausência de defesa ou débito que não corresponda à regra contratual.

CONCLUSÃO

Entender o prazo é tão importante quanto ter a prova

Chargeback é um procedimento da cadeia de cartões que pode desfazer financeiramente uma venda. Ele não é sinônimo de reembolso, não pertence ao Pix e não possui um único prazo universal.

O titular possui uma janela de contestação; os participantes do arranjo seguem suas regras; o lojista recebe um prazo próprio, normalmente mais curto; e o processo completo pode durar meses. Confundir essas contagens é uma das principais causas de perda de defesa.

PRÓXIMO PASSO

Crie um responsável diário pelo painel de pagamentos e um dossiê padrão por tipo de venda. Quando a disputa chegar, a empresa deve localizar a prova em horas, não em dias.

Referências essenciais

- Lei nº 12.865/2013 e Resolução BCB nº 522/2025.
- CDC e regulamentos contratuais da bandeira, adquirente, gateway ou plataforma.

HSL DIREITO DIGITAL

Defesa jurídica para pagamentos e vendas online

A HSL Direito Digital atua na proteção jurídica de negócios e operações da economia digital. Integramos as dimensões contratual, preventiva e contenciosa para oferecer soluções compatíveis com quem vende e recebe pela internet.

COMO PODEMOS ATUAR

Chargebacks • retenção de repasses • bloqueio de conta • análise de contratos de pagamento • organização de provas • disputas com gateways e marketplaces.

Se sua empresa enfrenta chargebacks, retenções ou bloqueios relacionados a pagamentos, a HSL Direito Digital pode analisar o caso e indicar os caminhos juridicamente adequados.

WHATSAPP

+55 45 99107-2115 • seg. a sex.,

E-MAIL

hsl@hsldireitodigital.com • resposta em até 1 dia útil

SITE

hsldireitodigital.com

INSTAGRAM

@hsldireitodigital

ATENDIMENTO

100% digital • atuação nacional

HSL DIREITO DIGITAL

Proteção para quem vende na internet.