



## CHARGEBACK

# Manual de boas práticas para chargeback

```
lugu.api_key = "seuAPIToken"
```

```
lugu :Charge.create ( {  
  token: "123EAE123EA0KEIEIJAIEI"  
  email: "contato@suaempresa.com.br"  
  items: [ {  
    description;  
    phone_prefix;  
    phone: "9864"  
    email: "client"  
    address: {  
      street;  
      number;  
      city: "S"  
      state: "  
      country;  
      zip_code;  
    }  
  }  
]
```

**iugu** 00170.000

Local de Pagamento  
**PAGÁVEL EM QUALQUER BANCO ATÉ O VENCIMENTO**

Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ  
**SuaEmpresa.com.br**

Data do Documento  
**08/05/2022**

Número do Documento  
**29541010100008984**

Espécie DOC  
**DM**

Uso do Banco  
**9256960603892785**

Carteira  
**17**

Espécie  
**R\$**

Informações de Responsabilidade do Beneficiário

Obs.: Não receber após o vencimento.

Nome do Pagador/CPF/CNPJ/Endereço  
**Seu Cliente**

**Av. Nove de Maio, 7654 - Centro**

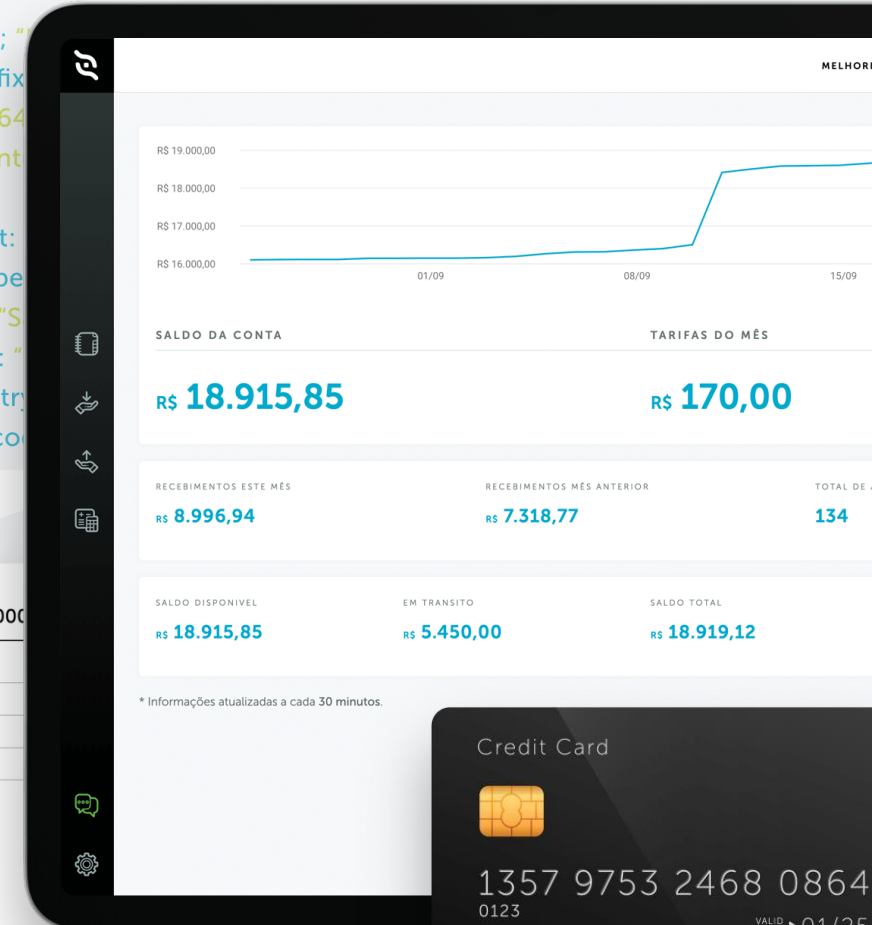
**São Paulo - SP | CEP: 82300-001**

Sacador/Avalista

Código de Baixa

Autenticação Mecânica

Ficha de Compensação



Credit Card



1357 9753 2468 0864  
0123

Seu Cliente

VALID THRU 01/25



# O que é chargeback?

O Chargeback é um procedimento estabelecido pelas instituidoras do arranjo de pagamento (no caso as bandeiras) que tem como escopo garantir o direito do consumidor, na medida em que confere a este a possibilidade de contestação de eventual valor creditado indevidamente em seu cartão.

Este procedimento é diferente daqueles previstos no Código de Defesa do Consumidor ("CDC"), como por exemplo o direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do CDC, por meio do qual o consumidor final pode em até 7 (sete) dias da data do recebimento da compra solicitar o cancelamento da compra por ele realizada

Em resumo, o Chargeback consiste em uma contestação de cobrança referente a uma compra com cartão de crédito não reconhecida por seu titular, que pode ocorrer por diversas razões.

A contestação da cobrança é feita pelo titular do cartão diretamente ao emissor do cartão (normalmente os Bancos). Este, por sua vez, realiza a análise do ocorrido e determina se deve ou não ser feito o estorno, de modo que esta contestação pode ou não resultar no pagamento do produto ou serviço pelo titular do cartão.



## Qual o prazo para a solicitação de um chargeback?

O prazo para a solicitação de uma contestação de chargeback é de até 180 (cento e oitenta) dias da última parcela da transação.

## Quem é o responsável pelo chargeback?

A responsabilidade pelo chargeback é do Estabelecimento. Assim, caso a contestação de chargeback seja procedente, o valor relacionado à ela será devolvido ao consumidor final e descontado da Conta lugu do Estabelecimento.

# Quais as causa de um Chargeback

## 1- Fraude



No mundo do e-commerce e marketplaces há diversos tipos de fraudes que podem ocorrer com o cartão de crédito:

- **Fraude** – o uso indevido do cartão de crédito/ cartão por terceiros sem o conhecimento do titular;
- **Auto fraude** – a fraude é realizada pelo próprio titular do cartão que após realizar a compra e receber o produto/serviço, cancela a transação solicitando o reembolso do valor pago
- **Fraude amigável** – consiste na utilização do cartão por conhecido/parente utiliza o cartão sem o consentimento do titular.



## 2 - Desacordo Comercial



Trata-se dos cenários em que o consumidor é prejudicado pelo estabelecimento ou terceiros que fazem a intermediação como por exemplo:

- Produto não entregue ou entregue fora prazo;
- Produto entregue com defeito e/vícios de qualidade;
- Produto que não corresponde as especificações constantes no site;
- Quebra de contrato por parte do estabelecimento que deveria prestar os serviços.

## 3 - Erro de Processamento



Casos em que é identificado pelo titular do cartão algum erro na cobrança da transação, por exemplo: duplicidade, valor cobrado incorretamente e pagamento por outros meios



# Quem são os participantes do procedimento de contestação de chargeback?

**TITULAR DO CARTÃO:** É o proprietário do cartão de crédito.

**EMISSOR DO CARTÃO:** É o responsável pela emissão dos instrumentos de pagamento/cartões e por oferecer crédito ao titular. É a principal entidade que se relaciona com o titular do cartão. Muito embora haja outras pessoas autorizadas a emitir cartões, o mais correto é que o emissor de cartão seja algum banco.

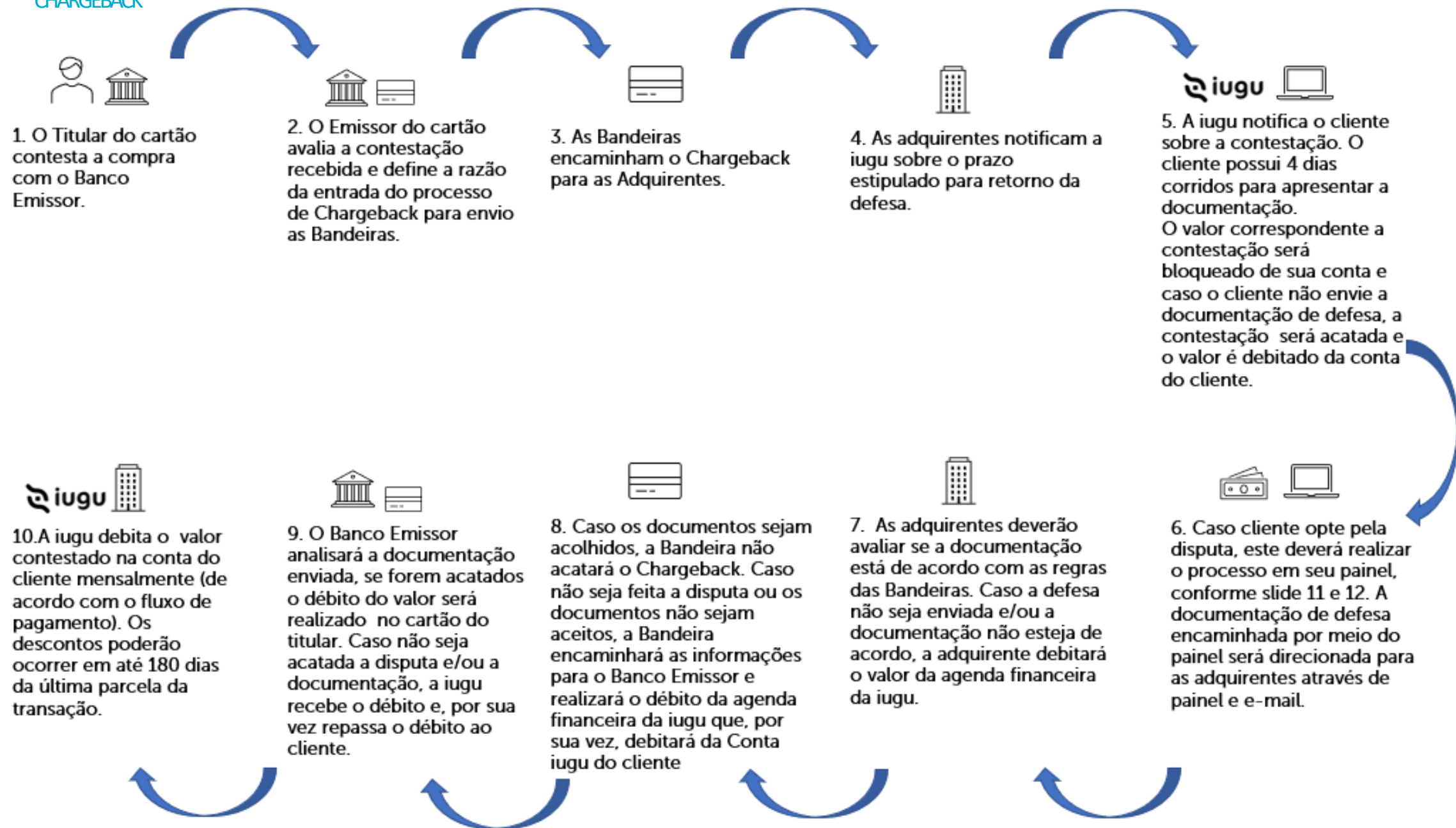
**BANDEIRAS:** É a instituidora do arranjo de pagamento e, consequentemente, a responsável pela organização, estrutura, fiscalização e pelas normas operacionais e de segurança necessárias ao funcionamento do sistema.

**ADQUIRENTES:** Instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central que credencia uma subadquirente ou um estabelecimento para a aceitação dos meios eletrônicos de pagamento, sendo responsável por capturar, processar e liquidar a transação.

**SUBADQUIRENTES:** Instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central apta a habilitar usuários recebedores para aceitar diversos instrumentos de pagamento e que participa do processo de liquidação como devedor do estabelecimento, que também pode ser uma pessoa física, firmando contrato com usuários recebedores

**VOCÊ/ ESTABELECIMENTO/CLIENTE:** É o lojista, prestador de serviço ou fornecedor de produtos que aceita instrumentos de pagamento/cartões como meio de pagamento de produtos e serviços, podendo ser uma loja física ou online.

## CHARGEBACK



## Fluxo resumido:

### PRAZOS PARA O ESTABELECIMENTO:

- A partir do aviso disponibilizado na API, Você terá até **4 dias úteis** para inserir a documentação no painel.
- Resposta das disputas até **180 dias**

**1º Banco:**  
Recebe a  
contestação de  
chargebacks

**2º Adquirente:**  
Recebe os  
chargebacks

**3º IUGU:**  
Recebe os alertas e  
repassa aos clientes

**4º Você:**  
Recebe os alertas  
dos chargebacks

**5º Plataforma/API:**  
Aponta a existência  
do chargeback

**6º Você:**  
Decide entrar em uma  
disputa pelo  
chargeback.



**10º Adquirente:**

A documentação é enviada ao Banco que avalia e decide se a contestação é procedente ou não. Após a decisão, o Banco envia o retorno para a adquirente, que por sua vez envia a iugu, a qual informa à Você o resultado da disputa.

**9º IUGU:**  
A iugu faz a  
intermediação do  
envio dos documentos

**8º Você:**  
Você enviará os  
documentos.

**7º Você - Documentação:**  
Você deverá anexar as imagens  
das documentações que  
comprovem a efetiva prestação de  
serviço e/ou entrega do produto  
no painel iugu



# Como iniciar uma disputa e evitar chargebacks?

- Para a disputa de um chargeback recebido, Você vai precisar comprovar: (i) a realização da venda; (ii) a efetiva entrega do produto e/ou prestação do serviço ao titular do cartão. Por isso guarde sempre os comprovantes de compra, recibos, comprovantes de envio, assinaturas dos seus clientes e todas as interações.
- A partir da data da contestação do chargeback, Você terá o prazo de **4 dias corridos** para o envio dos documentos da disputa que comprovem a ocorrência da venda e a efetiva prestação do serviço e/ou entrega do produto. Os documentos deverão ser enviados por meio do painel disponível em sua API, sempre em formato de imagem, conforme as instruções deste material. Caso haja qualquer instabilidade no sistema, o envio da documentação deverá ser feito por meio do canal de suporte. Neste caso a documentação deverá ser enviada em um PDF único.
- Após esse período a documentação é enviada ao banco, que tem um prazo de 180 dias para retorno da decisão.

**LEMBRANDO QUE VENCER UMA DISPUTA DE CHARGEBACK NEM SEMPRE É UMA TAREFA FÁCIL!**

## Onde inserir os documentos?

O cliente deve acessar a aba Recebimento > Disputas > Localizar a fatura contestada > Ver > Contestar > Anexar os arquivos > Contestar

## Qual o formato para envio dos documentos?

Os documentos devem ser enviados em formato de arquivos de imagem (.png). Caso, por alguma falha no sistema não seja possível a inclusão, os documentos deverão ser encaminhados por meio de um único PDF, via canal do Suporte.

# Aba disputa > localizar fatura > ver

The screenshot shows a web application interface for managing disputes. The top navigation bar includes links for 'MELHORIAS', 'AJUDA', and a 'PRODUÇÃO' button. The user's name 'nome do usuário' is displayed in the top right corner.

The left sidebar contains a menu with the following items:

- RECEBIMENTO
  - Faturas
  - Disputas
- AUTOMAÇÃO
  - Faturamento Automático (Assinaturas)
  - Régua de Cobrança
  - Multas por Atraso
  - Descontos Antecipados
  - Avisos via E-mail

A red arrow points to the 'Disputas' link in the sidebar.

The main content area is titled 'DISPUTAS' and features a search bar labeled 'Buscar disputas'. Below the search bar, there are filters for 'Situação' and a date range 'Iniciada em' set to '30/04/2021 - 07/05/2021'. A 'Limpar filtros' button is also present.

The table below shows a list of disputes with columns for 'CÓDIGO', 'FATURA', 'SITUAÇÃO', 'INICIADA EM', and 'PRAZO'. The 'SITUAÇÃO' column shows 'PENDENTE'.

| CÓDIGO | FATURA | SITUAÇÃO | INICIADA EM | PRAZO |
|--------|--------|----------|-------------|-------|
|        |        | PENDENTE |             |       |

A red arrow points from the 'DISPUTAS' table to a detailed view of a dispute. The detailed view shows the following information:

- DISPUTA
- Iniciada em:
- Fatura:
- Chave de unidade:
- Referência Externa:
- Situação: PENDENTE
- Buttons: Voltar, Acatar, Contestar

The right sidebar contains a list of 'VER' buttons for each row in the table.

# Tela ver > contestar

The image shows a software interface for managing disputes. On the left is a sidebar with a logo and navigation icons. The main area displays a dispute summary with fields for 'Iniciada em:', 'Prazo:', 'Fatura:', 'Situação:' (highlighted in yellow as 'PENDENTE'), 'Chave de unicidade:', and 'Referência Externa:'. A blue 'Contestar' button is visible at the bottom of this summary. A red arrow points from this button to a modal window titled 'DISPUTAR CONTESTAÇÃO'. The modal contains instructions to add images proving the transaction's legitimacy, followed by five 'CLIQUE PARA ADICIONAR A 1ª IMAGEM:' prompts, each with a 'Choose File' button and a '.png' extension. At the bottom of the modal, there are 'Contestar' and 'Cancelar' buttons, with the 'Contestar' button also highlighted by a red arrow.

Razão social/ Nome da conta

RECEBIMENTO  
Faturas  
Disputas

AUTOMAÇÃO  
Faturamento Automático (Assinaturas)  
Régua de Cobrança  
Multas por Atraso  
Descontos Antecipados  
Avisos via E-mail

DISPUTA

Iniciada em: Prazo:

Fatura: Situação: **PENDENTE**

Chave de unicidade:

Referência Externa:

Contestar

DISPUTAR CONTESTAÇÃO

Adicione imagens que comprovem que a transação foi legítima.

CLIQUE PARA ADICIONAR A 1ª IMAGEM:  
Choose File .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 2ª IMAGEM:  
Choose File .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 3ª IMAGEM:  
Choose File .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 4ª IMAGEM:  
Choose File .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 5ª IMAGEM:  
Choose File .png

Contestar Cancelar

# Tela anexar documentos > contestar

DISPUTAR CONTESTAÇÃO

Adicione imagens que comprovem que a transação foi legítima.

CLIQUE PARA ADICIONAR A 1ª IMAGEM:  
**Choose File** .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 2ª IMAGEM:  
**Choose File** .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 3ª IMAGEM:  
**Choose File** .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 4ª IMAGEM:  
**Choose File** .png

CLIQUE PARA ADICIONAR A 5ª IMAGEM:  
**Choose File** .png

**Contestar** Cancelar

- Lembrando que os documentos devem ser inseridos em formato de imagem .png
- Caso haja qualquer problema no sistema, a iugu disponibiliza também a possibilidade do envio ser por meio do canal de suporte. Neste caso, os documentos comprobatórios deverão ser enviados em um documento único, no formato .pdf

# Quais documentações enviar para disputa?

## Documentação para Produtos:

1. Cópia do comprovante de venda;
2. Cadastro do portador (nome do titular do cartão, nome cadastrado no site, CPF, e-mail, endereço, telefone fixo/celular);
3. Certificado de Garantia;
4. Nota fiscal/Cupom Fiscal;
5. Cópia da tela com os dados do meio de pagamento;
6. Política de devolução, troca e cancelamento;
7. Documento oficial que comprove a identidade do portador (frente e verso);
8. Comprovação da entrega do produto e/ou protocolo assinado;
9. Prova do vínculo do portador do cartão com o comprador;
10. Carta explicativa sobre o ocorrido com a transação em questão\*\*.

## Documentação para Prestação de Serviços:

1. Cópia do comprovante de venda;
2. Cadastro do portador (nome do titular do cartão, nome cadastrado no site, CPF, e-mail, endereço, telefone fixo/celular);
3. Ordens de serviços;
4. Nota fiscal/Cupom Fiscal;
5. Documento de assinatura em arquivo (autorização débito); 5 - Contrato prestação de serviço (se houver);
6. Pedido da compra;
7. Cópia da tela com os dados do meio de pagamento; 9 - Política de devolução, troca e cancelamento;
8. Documento oficial que comprove a identidade do portador (frente e verso);
9. Documento de assinatura em arquivo (autorização débito);
10. Prova do vínculo do portador do cartão com o comprador;
11. Carta explicativa sobre o ocorrido com a transação em questão\*\*.

\*\* A carta explicativa é para casos em que, por algum desentendimento, o consumidor e o estabelecimento entendem que houve um equívoco ao solicitar o Chargeback. Exemplo: pequeno atraso na entrega.

# Qual o limite de chargeback permitido?

Conforme disposto nos Termos de Uso, os índices de Chargeback do Estabelecimento não poderão ultrapassar 1% do valor total transacionado e/ou do volume transacionado.

## Como o chargeback poderá afetar à Você?

- **Financeiramente**: Como a responsabilidade do chargeback é do Estabelecimento, em caso de procedência, o valor da venda é estornado e descontado de sua Conta Iugu
- **Credibilidade**: O alto índice de chargeback pode afetar a credibilidade do estabelecimento e, por consequência, afetar na disponibilidade de alguns serviços como a antecipação.
- **Suspensão dos serviços**: Conforme disposto nos Termos de Uso, caso os índices de chargeback sejam superiores à 1% do valor/volume total transacionado, a Iugu poderá suspender ou cancelar os serviços disponibilizados à Você.
- **Multas**: Sem prejuízo do disposto acima, caso seja constatado índices superior à 1%, Você estará sujeito à multas e sanções das bandeiras

# Cenário chargeback com a contratação do serviço antifraude.

**COM IUGU PROTEGE:** Você terá regras personalizadas para minimizar a incidência de fraudes no processamento; indicadores de fraude; identificação de nova modalidade fraudulenta, diminuição do tempo de maturação de chargeback. Além disso, conforme descrito nos [Termos de Uso](#), a iugu assumirá até 1% do valor/volume total de chargeback

**Importante:** Mesmo com a contratação dos serviços de antifraude, a iugu não se responsabiliza pelos chargeback superiores ao limite de 1% estabelecido nos [Termos de Uso](#), bem como por aqueles decorrentes de desacordo comercial e/ou autofraude (utilização do cartão por terceiro relacionado ao titular do cartão).





# Práticas de prevenção que devem ser adotadas por Você

Aqui a iugu listou algumas dicas para prevenção dos chargebacks.

Lembre-se de deixar a política de cancelamento de compras e reembolso o mais claro possível, além de manter um canal aberto para que o cliente final tenha fácil acesso.

- Sistema de antifraude;
- Travas de segurança e monitoramento para detectar ações suspeitas;
- Verificação de nome e senha de usuário;
- Perguntas de segurança; Geolocalização do comprador;
- Verificação de IP do computador do cliente;
- Comparação de endereços de entrega e pagamento; Telefonemas e envio de e-mails entre loja e comprador Ferramenta de automação financeira;
- Intermediadoras de pagamento;
- Use AR ou a entrega em mãos - Aviso de Recebimento;

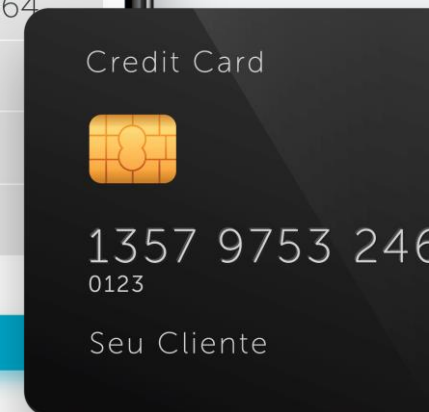
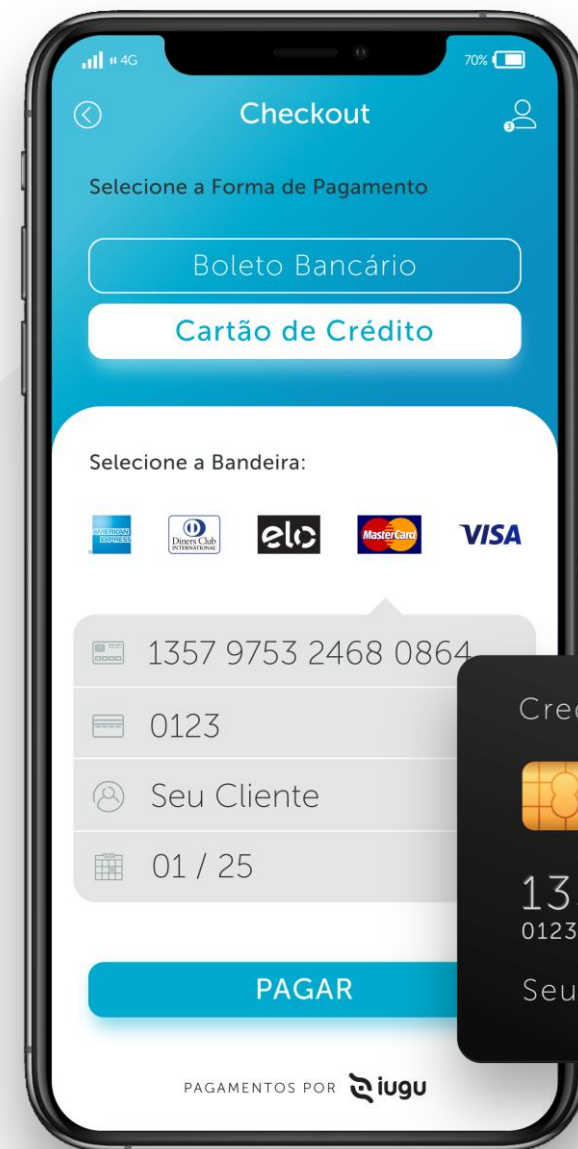
**\*\*Acompanhe de perto o índice de chargeback**

# Programa de monitoramento das bandeiras de cartão de crédito

Para incentivar o controle de fraudes e os chargebacks derivados delas, e também proteger o sistema de pagamento, as marcas envolvidas e o portador do cartão, as bandeiras criaram Programas de Controle de Chargeback. Esses programas são normas obrigatórias aplicadas pelas bandeiras de cartões de crédito/débito aos estabelecimentos e que, inclusive, estipulam multas financeiras para aqueles que ultrapassam determinados níveis de chargeback.

ECP é um programa da bandeira MasterCard. Seu objetivo é incentivar a redução de transações feitas de forma irregular ou contestadas pelos portadores dos cartões, que posteriormente geram um chargeback.

Assim, a adquirente contabiliza todos os chargebacks acatados no mês de competência e monitora cada estabelecimento comercial.





# Fontes



<https://blogbr.clear.sale/fr/aude-no-e-commerce-entenda-este-fen-meno-e-saiba-quais-s-o-os-principais-tipos>



<https://br.norton.com/internetsecurity-onlinescams.html>



<https://www.equals.com.br/chargeback-como-evitar/>



<https://blog.payu.com.br/7-tipos-de-golpe-em-pagamentos-online-e-como-evita-los-com-o-sistema-antifraude-da-payu>



Jusbrasil

<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90#art-48>

# Fontes



[https://www.userede.com.br/pt-BR/Lists/Downloads/Attachments/25/Rede\\_Chargeback\\_V2.pdf](https://www.userede.com.br/pt-BR/Lists/Downloads/Attachments/25/Rede_Chargeback_V2.pdf)



<https://api.abecs.org.br/wp-content/uploads/2019/11/Cartilha-da-Abecs-sobre-o-Mercado-de-Meios-de-Pagamento.pdf>



Ofereça a melhor solução de gestão e automação de pagamentos para seus clientes