ARTIGO: 11840

Pagar.me - sobre chargeback no cartão

Para saber mais sobre porque acontce chargeback, pedimos que leia com atenção todo e-mail abaixo, para esclarecer todos os pontos.

Para explicar melhor: o chargeback é a contestação da compra pelo portador do cartão ou pelo banco emissor. Quando isto acontece o valor da transação é retirado do Pagar.me, ou seja, de você lojista.
Esse é um processo regulamentado pelas bandeiras, e dá o direito ao portador/banco de disputar o valor da transação em algumas situações, como:

- Suspeita de fraude;
- O portador não reconhece a transação;
- O portador espera um reembolso que não foi processado pelo estabelecimento;
- A mercadoria ou o serviço não foi entregue conforme o prometido;
- O estabelecimento cometeu um erro;
- Ocorreu um erro no processamento dos dados da transação.

No entanto, se estiver tudo certo com a venda e com a entrega do produto ou serviço, você tem o direito de contestar esse chargeback, comprovando através de documentos que o motivo alegado (fraude, desacordo comercial ou erro de processamento) está equivocado. Isso se chama reapresentação e busca reaver o valor que foi retirado de sua conta.

Para reapresentar um chargeback é necessário apresentar documentos completos e compatíveis com a contestação, comprovando que ela foi indevida. Por exemplo:

- Comprovante de venda;
- Descrição do produto ou serviço adquirido e Nota Fiscal;
- Dados do comprador;
- Informações da entrega ou utilização do produto ou serviço;
- Ou ainda, qualquer documentação que você acredite que possa ligar o portador à transação, como amizade no Facebook ou interação online via Twitter, Instagram etc.

A reapresentação acontece de forma automática em situações, nas quais houve um estorno total da transação anteriormente ao chargeback, assim você não é penalizado duas vezes.
Vale ressaltar que o Pagar.me tem o papel de comunicar o estabelecimento sobre todas as transações que foram contestadas, através do e-mail Alerta de Chargebacks. Você pode julgar quais transações do e-mail são reapresentáveis e, então nos enviar as documentações necessárias para reapresentá-las.