

Chargeback

A Monetizze **não tem controle** sobre a decisão dos bancos; portanto, **os chargebacks são executados sem qualquer intervenção defensiva.**

O Chargeback é um evento que está além do controle do produtor e da Monetizze, pois se relaciona com o cancelamento solicitado diretamente pelo titular do cartão de crédito ou débito junto ao banco emissor.

Um Chargeback pode ocorrer por diversos motivos, sejam eles:

- Fraude: Quando uma transação é considerada fraudulenta;
- Compra feita indevidamente por um não portador do cartão: se a compra foi realizada por alguém que não é o portador legítimo do cartão;
- Desacordo comercial: quando há uma disputa entre o cliente e o produtor sobre a qualidade ou entrega do produto;
- Duplicidade de transação: caso o mesmo valor seja cobrado duas vezes no cartão do cliente.

O Chargeback pode ser gerado pelo comprador no prazo máximo de **3 anos** de acordo com o **Código civil Art. 206 parágrafo 3º do Inciso V, no qual resguarda ao titular do cartão requerer ressarcimento sobre a compra.**

Entretanto, as bandeiras possuem algumas regras para decidir se abrem ou não o processo de chargeback. Neste caso, **o prazo varia de acordo com a reclamação do portador do cartão e começa a vigorar a partir da data da transação.**

Lembrando que a razão de "**Serviços não prestados ou Mercadoria não recebida**" tem prazo de **120 dias a partir da data de entrega, mas deve ser realizado chargeback dentro do limite de 540 dias da data da transação.**

Caso algum chargeback seja realizado pelo banco fora do prazo, **nosso sistema barra automaticamente e devolve a contestação.** Além disso, é relevante observar que os bancos podem levar até **45 dias** para avaliar o chargeback e decidir sobre a efetivação ou não do reembolso.

Boas práticas para a prevenção de Chargeback

A seguir, confira como você pode evitar altas taxas de chargeback:

- Informe claramente a descrição de cobrança que aparecerá na fatura do cartão do cliente, evitando confusões.
- Seja transparente sobre as informações do produto, incluindo detalhes sobre políticas de reembolso e garantias.
- Esteja em conformidade com as regras estabelecidas pelo direito do consumidor, tanto para produtos físicos quanto digitais.
- Tenha uma página de vendas com informações claras. Dessa forma, os clientes conseguem saber exatamente o que estão comprando.
- Monitore os indicadores de Chargeback e implemente melhorias para minimizar essas ocorrências e, simultaneamente, manter a satisfação do cliente.

Revision #3

Created 20 December 2023 15:29:29 by Bruna Lima

Updated 27 December 2023 18:12:07 by Bruna Lima