



E-BOOK · REVENUE PROTECTION · PARA QUEM VENDE ONLINE

Reduza a confusão nas transações

Quando o cliente não reconhece uma compra no extrato, isso rapidamente vira estorno. Boa parte desses casos não é fraude, é falta de informação. Este material mostra o que a regra da Visa e da Mastercard diz sobre isso e o que dá para fazer antes da disputa existir.

Setembro de 2026

Parceiro oficial Visa e Mastercard

Neste material

Quando o cliente não reconhece uma compra, isso rapidamente vira estorno. Aqui está por que isso acontece, o que a regra das bandeiras diz e o que dá para fazer antes.

03	O que é confusão na transação	pág. 3
04	O que o seu cliente vê no extrato	pág. 4
05	O que as bandeiras exigem do nome	pág. 5
06	São três prazos, e não um só	pág. 6
07	Por que ganhar a disputa não resolve	pág. 7
08	Como reduzir a confusão antes da disputa	pág. 8
09	O que isso não faz	pág. 9
10	O que muda em 2026, 2027 e 2028	pág. 10
11	Dez minutos, hoje, sem contratar ninguém	pág. 11
12	Sobre a Rapid	pág. 12

Duas palavras antes de começar

Estorno e **chargeback** são a mesma coisa. É quando o banco do seu cliente desfaz a cobrança e tira o dinheiro de você. **Disputa** é o processo que leva até lá.

Os números de mercado deste material são de terceiros e cada um sai com fonte e ano. Nada aqui é promessa de redução nem orientação jurídica.

O que é confusão na transação

É quando o seu cliente olha o extrato, não lembra da compra e conclui que foi fraude. Ele não está mentindo. Está sem informação, e o caminho mais fácil que ele enxerga é ligar para o banco.

44%

dos consumidores não reconhecem pelo menos uma das próprias compras. Mais da metade deles presume que seja fraude.

2 em 3

contestariam menos transações se tivessem informações de compra mais precisas no aplicativo do banco.

71%

no Brasil, acima da média global. Aqui a informação resolve mais.

O Brasil tem a maior taxa de contestação de compra legítima do estudo: **58%** dos consumidores já contestaram uma cobrança que depois perceberam ser verdadeira. E entre quem não reconheceu um lançamento, **63%** reportaram a cobrança como fraude. Não como cobrança errada, não como problema de entrega. Como fraude.

Some a isso o fato de que 89% dos brasileiros abrem o aplicativo do banco pelo menos uma vez por semana. O extrato é a principal tela onde o seu cliente encontra a sua venda de novo, dias depois, sem nenhum contexto da compra.

O QUE ISSO CUSTA PARA QUEM VENDE

Cada estorno tratado custa em média 46 dólares em taxas de terceiros e 82 dólares em custo interno, antes de contar a mercadoria e a receita que foram embora. E a projeção é de 334 milhões de estornos no mundo em 2028, contra 263 milhões em 2025.

Mastercard e Datos Insights, "Simplify operations and reduce disputes with purchase details that matter", abr/2026, p. 3 a 7. Custo por estorno: Javelin e Mastercard, "Chargebacks: the case for coordination", jan/2026, citado na mesma publicação, p. 4.

Um recorte que muda o planejamento: entre os consumidores mais jovens, quando não reconhecem um lançamento, cerca de 60% contestam uma compra legítima por engano. Entre os mais velhos, esse número fica perto de 30%. Se o seu público é jovem, o seu risco de confusão é estruturalmente maior.

O que o seu cliente vê no extrato

Este é um extrato real, de uma compra real de ingresso. Foi exatamente assim que o lançamento chegou para quem comprou.

... **ticketmaster*fcd3c7b9e** R\$ 154,00 >
cartão adicional virtual

O que está circulado é tudo o que identifica a compra. Uma marca e um código gerado pelo sistema. O lançamento não diz qual foi o evento, não diz o que foi comprado e não diz como falar com quem vendeu.

O que ele vê

- Um nome, que às vezes ele conhece e às vezes é a razão social que ele nunca viu.
- Uma sequência de letras e números que identifica a venda para você, e nada para ele.
- Um valor e uma data, semanas depois da compra.

O que ele não vê

- O que foi comprado. Qual evento, qual produto, qual plano.
- Quem vendeu de verdade, quando a venda passou por um intermediário ou por um marketplace.
- Um telefone, um site, qualquer caminho para resolver com você antes de ligar para o banco.

A armadilha mais comum: a compra é aprovada com o nome fantasia e a fatura mostra a razão social. Para você é a mesma empresa. Para o cliente são duas, e uma delas ele nunca viu na vida.

O que as bandeiras exigem do nome

Isso não é boa prática de mercado. Está escrito no regulamento das duas bandeiras, e dá para apontar a página.

VISA

Depois que a sua venda é aprovada, ela gera um segundo arquivo, que é o que de fato cobra o dinheiro. É esse arquivo que alimenta a fatura. A regra diz que o banco do seu cliente precisa imprimir na fatura o dado que veio dali, identificando quem vendeu e permitindo que o cliente entre em contato. Ou seja: o nome que você manda nesse arquivo é exatamente o que o seu cliente lê no extrato. Quando a venda passa por um intermediário, a regra prevê o nome do intermediário mais o da loja.

Visa Core Rules e Visa Product and Service Rules, abr/2026, seção 1.4.3.3, ID#0004080, p. 96 a 97. No Brasil o adquirente ainda envia CNPJ e razão social da loja nesse arquivo: seção 1.5.1.10, nota 1, ID#0031184, p. 106.

MASTERCARD

Quando o cliente não reconhece o lançamento, a disputa entra pelo motivo 4837, que é aquele em que ele afirma que não fez e não autorizou a compra. É o mesmo balcão da fraude de verdade. Por isso, confusão de extrato e fraude de terceiro chegam misturadas até você, com o mesmo rótulo e exigindo respostas diferentes.

Mastercard Chargeback Guide, Merchant Edition, 19 mai 2026, capítulo 2, 4837 No Cardholder Authorization, p. 489 a 564. A regra de como o nome deve ser formatado fica no Transaction Processing Rules, que é outro documento.

O ponto que quase ninguém checa

A Visa exige o mesmo nome da loja em três lugares: na aprovação, no arquivo que cobra e nos registros da disputa. Quando o sistema que processa a sua venda troca esse nome no meio do caminho, o banco imprime na fatura um nome que não bate com nada, e o cliente abre uma disputa de fraude por não reconhecer. A causa é técnica. O que chega até você diz fraude.

São três prazos, e não um só

Quase todo erro de prazo que a gente vê é trocar um desses três por outro. Eles não começam no mesmo dia e não duram o mesmo tanto.

QUAL PRAZO	VISA	MASTERCARD
1. Até quando o banco pode abrir a disputa Na disputa de fraude, contados a partir da data em que a bandeira processou a compra.	120 dias corridos motivo 10.4	120 dias corridos motivo 4837
2. Até quando você tem para responder A resposta sai por quem processa a sua venda, não por você diretamente.	30 dias corridos de quando a disputa foi processada	45 dias corridos, contados da data em que a Mastercard registrou o estorno
3. Até quando os documentos podem ser anexados É a janela mais curta, e é ela que manda.	dentro do mesmo prazo da resposta	8 dias corridos. O que chega depois disso não é considerado.

Na prática, você tem menos tempo do que o regulamento diz, porque quem processa a sua venda ainda precisa montar e enviar a resposta dentro desse mesmo prazo. Trate a chegada da disputa como um relógio correndo no mesmo dia.

E tem uma regra que custa caro quando é ignorada: se o estorno ao cliente for devido, faça o estorno antes de responder e responda com ele já feito, informando valor, data e número de referência. Se você apresentar isso só na fase seguinte, não conta mais.

Visa Core Rules abr/2026, etapas do ciclo da disputa, resposta em 30 dias corridos. Mastercard Chargeback Guide mai/2026, cap. 2, tabela de etapas do ciclo (45 dias da Central Site Business Date) e Supporting Documentation, p. 59 a 60 e 155 a 157 (janela de 8 dias, código 4901).

Por que ganhar a disputa não resolve

A bandeira conta o estorno quando ele é aberto, não quando ele é resolvido. Ganhar devolve o dinheiro para o seu caixa. Não tira o ponto do seu índice.

Mastercard, programa de estorno excessivo

A conta é mensal: estornos recebidos no mês, divididos pelo número de transações do mês anterior. A medida oficial é em centésimos de ponto percentual, em que 150 equivalem a 1,50%. Quem é medido é cada loja, pelo código único que o adquirente dá a ela. Dividir volume entre códigos para escapar da régua é violação da regra.

Security Rules and Procedures Merchant Edition, ago/2026, 8.3.1, p. 87 a 88. A régua praticada, de 100 estornos e 150 centésimos no mesmo mês, aparece em guias publicados por adquirentes e não na edição atual desse documento.

Visa, programa de monitoramento

A conta soma os registros de fraude e as disputas e divide tudo pelas transações liquidadas, só na venda sem presença do cartão, mês a mês. Na América Latina, a régua da loja é 1,50%, e só entra em monitoramento quem passa de mil e quinhentos eventos por mês. O que se conta é quantidade de transações, nunca valor.

Visa Core Rules abr/2026 remete ao guia do programa, seção 10.4.3.1, ID#0029286, p. 633, e prevê multa para quem manipula dados para escapar dele, 12.5.3.2, p. 808.

A consequência prática

Antes do caixa, o que está em risco é a conta. Índice alto por meses seguidos vira multa cobrada do adquirente e repassada a você por contrato, depois plano de ação e, no limite, o encerramento da sua operação naquele adquirente. Defender protege o dinheiro. Evitar que a disputa nasça é o que protege o seu direito de continuar vendendo.

A disputa morre antes de nascer

Você envia os dados da venda uma vez, por integração. No momento em que o seu cliente estranha a cobrança e toca naquela linha, eles aparecem para ele. Ele reconhece, e a disputa não chega a existir. A mesma resposta chega ao atendimento do banco, para quando o cliente prefere ligar.

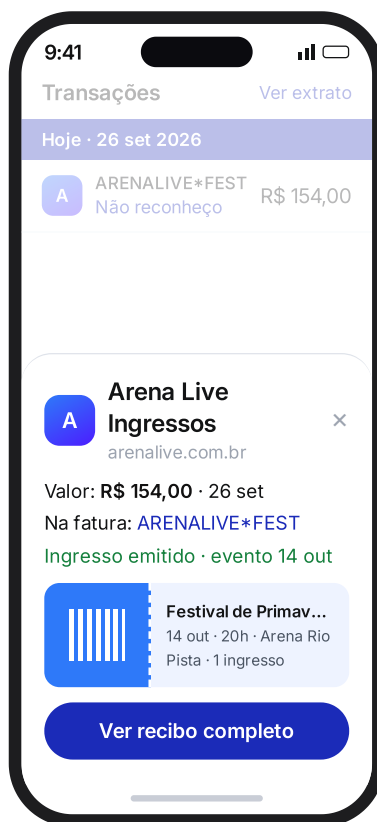
ANTES



Ele estranha a cobrança

Um nome abreviado e um código que não diz nada. Ele toca em "não reconheço".

DEPOIS, COM OS DADOS DA COMPRA



Os dados aparecem na hora

O nome certo na fatura, quem vendeu, o que foi comprado e o evento.



E o recibo inteiro, se ele quiser

Pedido, item, entrega, pagamento e telefone da loja.

Telas ilustrativas. Marca, evento e valores são fictícios.

O que não muda na sua operação

Não troca o seu adquirente, o seu gateway nem o seu checkout, e não muda para onde vai o seu dinheiro. É uma camada por cima do que você já tem e opera dentro dos programas oficiais das bandeiras.

O que isso não faz

Todas as nossas páginas de produto têm esta seção. É de propósito.

- **Não recupera estorno que já foi aberto.** Depois que a disputa existe, o caminho é outro, e ele não devolve o ponto do índice.
- **Não substitui antifraude.** Risco antes da aprovação continua sendo trabalho de quem cuida do risco antes da aprovação. São camadas diferentes e uma não tira o lugar da outra.
- **Não impede toda disputa.** Cliente que quer contestar de má-fé vai contestar, e fraude de terceiro existe de verdade. O que sai do caminho é a disputa que nasceu de confusão.
- **Não é mágica de índice.** Nenhuma régua de bandeira desconta o que já entrou. O que ela evita é o que não entrou.

Três decisões que a gente não negocia

01

Dizer o que o produto não faz, em toda página, inclusive nesta.

02

Não afirmar além da prova. Onde ela não existe, a gente diz que não existe.

03

Não inflar número. Não temos SOC 2, não temos ISO, e isso está escrito no nosso site.

O que muda em 2026, 2027 e 2028

A regra que vale é a da data em que a disputa foi processada, não a da data da compra. Se a sua disputa cair perto de uma dessas datas, confirme qual versão se aplica antes de responder.

DATA	BANDEIRA	O QUE MUDA
24 out 2026	Visa	A defesa por compras anteriores passa a aceitar qualquer credencial do mesmo cartão e compras feitas em lojas diferentes, desde que processadas por quem já processa a sua loja.
24 out 2026	Visa	A idade das duas compras anteriores passa a ser contada a partir da data em que a disputa é enviada, e não mais da data em que ela é processada.
24 out 2026	Visa	Em compra dentro do próprio país, o endereço que o banco não conseguiu conferir passa a invalidar a disputa de fraude online no Brasil e em outros países da América Latina e do Caribe.
24 out 2026	Visa	O bloqueio de cobranças recorrentes pedido pelo cliente ao banco deixa de valer no Brasil, e a defesa por compras anteriores deixa de valer no Chile.
24 abr 2027	Visa	O endereço não conferido passa a invalidar a disputa de fraude online também na Austrália, na Nova Zelândia e em Singapura.
21 abr 2028	Mastercard	O prazo para responder à disputa e o prazo da fase seguinte caem de 45 para 30 dias.
21 abr 2028	Mastercard	O motivo de transação que parecia não ter sido concluída passa a correr por outro código, que vai absorver os erros ocorridos no momento do pagamento.

Visa Core Rules e Product and Service Rules, abr/2026, avisos de alteração.
Mastercard Chargeback Guide, mai/2026, calendário de mudanças anunciadas.
Datas anunciadas pelas bandeiras e sujeitas a alteração por elas.

Dez minutos, hoje, sem contratar ninguém

Faça você mesmo. Não precisa de time de risco, não precisa de projeto, não precisa falar com a gente.

- 1 Compre na sua própria loja, com o seu cartão.** Depois abra o aplicativo do seu banco e olhe o lançamento. É a única forma de ver o que o seu cliente vê.
- 2 O nome que aparece é o nome que o cliente conhece?** Se aparece a razão social e a sua marca é outra, você já achou uma fonte de disputa. Se aparece só um código, achou a mesma coisa em versão pior.
- 3 Dá para saber o que foi comprado?** Se o lançamento não diz qual é o produto, o evento ou o plano, o seu cliente vai depender da memória dele. Semanas depois, a memória falha.
- 4 Tem como ele falar com você sem ligar para o banco?** Um site ou um telefone no lançamento. Se não tem, o banco é o caminho mais curto que ele enxerga.
- 5 Mande uma mensagem para o suporte de quem processa os seus pagamentos** e pergunte, com estas palavras: qual nome vai no campo de nome da loja na hora da aprovação e qual nome vai no arquivo que gera a fatura. Se as duas respostas forem diferentes, peça para igualar.
- 6 Na mesma mensagem, pergunte se dá para incluir o número do pedido no lançamento.** É o dado que transforma um código sem sentido em algo que o cliente consegue conferir no e-mail de confirmação.
- 7 Por último, olhe para dentro: você guarda o IP e o aparelho de quem comprou, amarrados ao número do pedido?** Se não guarda, comece hoje. É a prova que as duas bandeiras aceitam, e ela só existe se tiver sido guardada na hora da venda.

Se, depois desses dez minutos, você quiser uma leitura da sua operação, com o motivo de disputa que mais aparece na sua conta e o prazo real que você tem, é disso que a gente vive. Mas os dez minutos são seus e não dependem de nós. [Pedir a leitura da minha operação.](#)

Sobre a Rapid

Revenue Protection é a camada que vem depois da aprovação da venda. Ela protege a receita que você já vendeu e o índice que sustenta a sua conta no adquirente.

10 mi

de transações
monitoradas, no
acumulado do produto de
Alertas

131

empresas atendidas até
hoje

Visa e
Mastercard

parceria oficial com as
duas bandeiras

Agende um diagnóstico



Conte o seu volume por mês e o que você vende. A gente devolve por escrito o que a regra permite no seu caso e o que falta guardar na sua venda.

Agendar diagnóstico

comercial@rapidchargeback.com · +55 (21) 98539-4395 · rapidchargeback.com

Rapid Tecnologia Ltda. Av. Ayrton Senna 2500, Office 3, sala 227, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro. Base de regras: Visa Core Rules e Visa Product and Service Rules de abril de 2026, Mastercard Chargeback Guide Merchant Edition de 19 de maio de 2026 e Mastercard Security Rules and Procedures Merchant Edition de agosto de 2026. Este material descreve o que a regra das bandeiras aceita e não estima resultado de disputa.