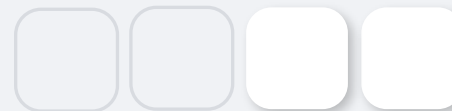




Manual MED

Mecanismo Especial de Devolução

Agosto de 2026





O que você vai encontrar aqui

O que é o MED?

Medidas que você pode adotar

Base legal e obrigatoriedade

Como se defender: o Painel de Disputas

Como o MED funciona na prática

Documentos comprobatórios aceitos

Entendendo o bloqueio de valores

Criar uma contestação -
autoatendimento de MED no app

O status "Em contestação"

Prazos e consequências

Perguntas frequentes



O que é o MED?

O **Mecanismo Especial de Devolução (MED)** é um conjunto de regras criado pelo Banco Central do Brasil (BACEN) para que valores transferidos de forma indevida via Pix — por fraude, golpe ou falha operacional — possam ser devolvidos ao pagador lesado.

É importante diferenciar dois papéis no processo



BACEN

Define as regras (normas e resoluções) e mantém o DICT, sistema que coordena as comunicações entre as instituições participantes do Pix.



As instituições participantes

São elas que efetivamente executam o processo: analisam casos, bloqueiam valores e respondem às notificações, sempre seguindo as regras estabelecidas pelo BACEN.



Por que o MED existe?

1

Devolver

Devolver valores a pagadores lesados por fraudes ou falhas operacionais.

2

Rastrear

Garantir rastreabilidade e responsabilização no ecossistema Pix.

3

Responsabilizar

Estabelecer regras claras de responsabilidade entre as instituições.

4

Combater

Combater o uso indevido de contas para prática de crimes financeiros.

Quando o usuário pagador comunica que foi vítima de fraude ou falha operacional, essa instituição pode instaurar um processo de Recuperação de Valores ("RV"), conforme as regras do BACEN.



Explicando o processo em um minuto

Antes de entrar nos detalhes regulatórios e operacionais, veja de forma resumida como todo o processo acontece:

- 1 Cliente (pagador) contesta uma transação Pix junto ao seu banco ou instituição de pagamento (PSP pagador).
- 2 PSP pagador inicia um processo de Recuperação de Valores ("RV") relativo à transação contestada.
- 3 O Diretório de Identificadores de Contas Transacionais ("DICT" — sistema do Banco Central) coordena o fluxo e gera a Notificação de Infração ("NI").
- 4 A iugu, enquanto PSP recebedor, recebe a notificação relacionada a essa contestação.
- 5 Você é comunicado pela iugu sobre a notificação recebida.
- 6 Você envia seus documentos comprobatórios relativos à transação contestada pelo Painel de Disputas.
- 7 A iugu analisa os documentos e responde dentro do fluxo regulatório.
- 8 Resultado do processo: manutenção do valor ou devolução ao Usuário pagador.

Você não é responsável pela decisão relacionada ao processo e o bloqueio de valores não significa que a contestação foi ou não aceita. Esta é uma medida preventiva e é aplicada enquanto o caso é analisado. Explicamos cada uma dessas etapas em detalhe.



Base legal e obrigatoriedade

O MED é regulamentado por normas e resoluções do BACEN. Sua aplicação é **OBRIGATÓRIA** para todas as instituições participantes do arranjo de pagamento Pix, incluindo intermediadores de pagamentos como a iugu.

IMPORTANTE

A iugu, como instituição de pagamento e participante obrigatória do ecossistema Pix, está sujeita às determinações do BACEN e, portanto, DEVE cumprir os prazos e procedimentos do MED. A não conformidade sujeita a iugu a penalidades reguladoras.

Atenção: utilização de recursos por você, cliente iugu

A iugu está contratualmente autorizada e legalmente obrigada a debitar recursos do saldo do cliente para realizar devoluções nos seguintes casos:

- ☒ Forem constatados indícios de fraude nas transações contestadas;
- ☒ Os documentos comprobatórios relativos à transação contestada estiverem incompletos ou incorretos;
- ☒ Houver ausência de comprovação da entrega do produto ou prestação do serviço;
- ☒ Não for realizado o envio de documento dentro do prazo estabelecido (96 horas corridas – esse prazo poderá ser alterado unilateralmente pela iugu a fim de garantir o cumprimento do previsto nas normas do BACEN).

Apesar do MED ser uma medida obrigatória que deva ser aplicado a todas as instituições participantes do arranjo de pagamento Pix, o processo que possibilita a inserção de documentos é uma faculdade da iugu criada para dar mais transparência a todo fluxo. A iugu informa que esse processo poderá ser alterado, suspenso ou revogado a qualquer momento. Além disso, em situações de alto volume de notificações de MED ou por necessidade operacional, a análise poderá ocorrer sem a disponibilização desse fluxo específico de envio de documentos.



Como o MED funciona na prática

Da reclamação do pagador à decisão final, o fluxo segue sete etapas bem definidas.

- 1 Reclamação do pagador**
 O pagador registra reclamação no seu PSP, alegando fraude ou falha operacional.
- 2 Abertura do MED**
 O PSP pagador instaura a Recuperação de Valores sobre a transação suspeita.
- 3 DICT / BACEN**
 O BACEN rastreia as transações e envia as Notificações de Infração (NI).
- 4 Notificação a você**
 A iugu dá ciência da NI recebida, com os detalhes da transação questionada.
- 5 Prazo de defesa: 96 horas corridas**
 Você acessa o Painel de Disputas e envia os documentos comprobatórios.
- 6 Análise pela iugu**
 A equipe avalia os documentos e verifica se atendem aos critérios exigidos.
- 7 Decisão e resolução**
Defesa aceita: o valor relativo à transação fica disponível em conta.
Defesa rejeitada: o montante da transação é devolvido ao pagador.



Possíveis resultados do MED: o valor da transação

Após a análise, a disputa termina em um destes três desfechos — conforme os documentos que você enviou.



Defesa aceita

Os documentos comprovam a legitimidade da transação. O valor permanece na sua conta e a iugu comunica o BACEN via DICT, encerrando o caso.



Defesa rejeitada

Os documentos são insuficientes, incorretos ou ausentes. O valor é debitado do seu saldo disponível e devolvido ao usuário pagador.



Sem resposta no prazo

A ausência de envio de documentos pode receber o mesmo tratamento da defesa rejeitada, com a devolução do valor ao pagador.



Entendendo o bloqueio de valores

Esse é um dos pontos que mais gera dúvidas — por isso vale explicar com calma.

Importante

O bloqueio é uma exigência do regulamento do Pix e não representa, por si só, uma conclusão de fraude. É uma medida preventiva adotada pelo PSP recebedor enquanto o caso é analisado.

Quando uma notificação de MED chega, a regra do Pix determina que o valor equivalente ao da transação seja bloqueado preventivamente até a conclusão da análise.

Em outras palavras: o bloqueio protege os dois lados durante a investigação.

Se você enviar os documentos que comprovam a legitimidade da venda, a solicitação do MED será rejeitada e o valor será liberado normalmente após a análise. O bloqueio, por si só, não é um julgamento da licitude do seu negócio.

- ☒ O bloqueio acontece porque a regra do Pix exige — não porque a iugu suspeita de você.
- ☒ Enquanto o valor estiver bloqueado, ele não pode ser usado ou transferido .
- ☒ É revertido automaticamente caso a defesa seja aceita, e o valor é liberado normalmente.



O status “Em contestação”

Ao acompanhar suas faturas e transações, você poderá notar o status in-protest em alguma transação.



O que significa

O status in-protest significa que existe um processo de MED em andamento relacionado àquela transação específica. Durante esse período, você pode apresentar documentos que comprovem a prestação do serviço ou a entrega do produto, respeitando o prazo de 96 horas corridas.

• in-protest

O que fazer ao ver esse status

- 1 Acesse o Painel de Disputas e confira os detalhes da notificação.
- 2 Reúna os documentos que comprovam a venda e a entrega.
- 3 Envie a documentação dentro do prazo informado no painel.
- 4 Acompanhe o status: ele é atualizado conforme o processo avança.

O status in-protest, por si só, é apenas informativo: indica que um processo está em andamento, não que uma decisão já foi tomada contra você.



Medidas que você pode adotar

Como recebedor de pagamentos via Pix, você pode reduzir o risco relacionado a esse processo com boas práticas.

Antes de qualquer notificação

- ☒ Guarde registros de todas as vendas: pedidos, contratos, comprovantes de entrega.
- ☒ Emita nota fiscal ou documento equivalente para todas as vendas.
- ☒ Use transportadoras com rastreamento para produtos físicos.
- ☒ Guarde conversas e combinados com o cliente (WhatsApp, e-mail, chat).
- ☒ Para produtos digitais, mantenha logs de acesso e uso por pelo menos 90 dias.

Quando uma notificação chegar

- ☒ Verifique regularmente o Painel de Disputas na plataforma iugu.
- ☒ Responda dentro do prazo de 96 horas corridas, sem exceções.
- ☒ Envie documentos legíveis, completos e que correspondam exatamente à transação.

Saldo insuficiente: Se o saldo na iugu for insuficiente para cobrir a devolução, a iugu poderá bloquear transações futuras, emitir cobrança ou usar garantias previstas em contrato.



Como se defender: o Painel de Disputas

A Iugu disponibiliza um Painel de Disputas exclusivo para você gerenciar e responder às notificações de MED de forma simples e organizada. A defesa segue seis passos — detalhados a seguir.

1

Acesse o painel

Entre na conta iugu e vá em **Recebimento > Disputas MED**.

2

Selecione a notificação

Use **“Ver”** e confira data, valor, pagador e motivo.

3

Contestar

Clique em **“Contestar”** para iniciar o envio dos documentos.

4

Anexe os documentos

Adicione até **5 arquivos** (imagens ou PDF) que comprovem a venda.

5

Confirme e envie

Revise os anexos e clique em **“Contestar”** para concluir.

6

Acompanhe o status

Veja em tempo real o andamento da análise no painel.

**1** Passo 1 de 6

Acesse o painel e encontre a disputa

Encontre a disputa

Faça login em sua conta iugu e navegue até a seção **“Recebimento”** no menu principal, e logo em seguida **“Disputas”**

RECEBIMENTO

- Faturas
- Disputas
- Disputas MED
- Depósitos
- QR Codes estáticos

AUTOMAÇÃO

- Faturamento Automático (Assinaturas)
- Carnê
- Carnê Customizado
- Régua de Cobrança
- Multas por Atraso
- Descontos Antecipados
- Avisos por E-mail e SMS
- Relatório de consumo SMS

DISPUTAS MED

Exportar

Buscar disputas med

Iniciada em 29/06/2026 - 06/07/2026 Desabilitar data

Filtros: Situação

✕ Limpar filtros

CÓDIGO	ID INFRAÇÃO	RESPOSTA	STATUS DA NI	MOTIVO	R\$ VALOR	INICIADA EM	PRAZO
ed62223b-7a18-461d-81b8-697ece1c7ad5	ebf4e245-b105-4c8d-b8ad-d76eacfe845d	Aguardando	Pendente	Golpe/Estelionato	80,00	04/07/26	08/07/26

VER



2

Passo 2 de 6

Selecione a Notificação

Localize a notificação de MED que deseja responder e utilize o botão “Ver”.
Verifique os detalhes: data da transação, valor, dados do pagador e motivo da reclamação.

DISPUTAS MED

Exportar

Buscar disputas med

Iniciada em

29/06/2026 - 06/07/2026

Desabilitar data

Filtros:

Situação

Limpar filtros

CÓDIGO	ID INFRAÇÃO	RESPOSTA	STATUS DA NI	MOTIVO	R\$ VALOR	INICIADA EM	PRAZO	
ed62223b-7a18-461d-81b8-697ece1c7ad5	eb14e245-b105-4c8d-b8ad-d76eacfe845d	Aguardando	Pendente	Golpe/Estelionato	80,00	04/07/26	08/07/26	VER



3 Passo 3 e 4 de 6

Selecione e envie os documentos

Utilize o botão "Contestar" para anexar os documentos.

Confira motivo, valor e prazo e inicie a defesa.

Selecione e envie os documentos.

RECEBIMENTO

Faturas

Disputas

Disputas MED

Depósitos

QR Codes estáticos

AUTOMAÇÃO

Faturamento Automático (Assinaturas)

Carnê

Carnê Customizado

Régua de Cobrança

Multas por Atraso

Descontos Antecipados

Avisos por E-mail e SMS

Relatório de consumo SMS

DISPUTA MED

ED62223B7A18461D81B8697ECE1C7AD5

Motivo:

Golpe/Estelionato

Tipo de Fraude:

Valor contestado:

R\$80,00

Data de abertura:

04/07/26 11:26

Prazo:

08/07/26

Resposta:

Aguardando

Detalhes da contestação:

TRANSAÇÃO ORIGINAL

Tipo:

Fatura

E2E da transação:

E15111975202607061126C4A4A8376063

Valor da transação:

R\$80,00

Data da transferência:

Voltar

Aceitar

Contestar

**5** Passo 5 de 6

Anexe e envie

Adicione até cinco comprovantes (imagens / PDF) e conclua.

Confirme e envie

Revise todos os documentos anexados e clique em **"Contestar"**.

RECEBIMENTO

Faturas

Disputas

Disputas MED

Depósitos

QR Codes estáticos

AUTOMAÇÃO

Faturamento Automático (Assinaturas)

Carnê

Carnê Customizado

Régua de Cobrança

Multas por Atraso

Descontos Antecipados

Avisos por E-mail e SMS

Relatório de consumo SMS

DISPUTAR CONTESTAÇÃO

ED62-7AD5

e

Adicione imagens e/ou PDFs que comprovem que a transação foi legítima.

CLIQUE PARA ADICIONAR A 1ª IMAGEM/PDF:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

CLIQUE PARA ADICIONAR A 2ª IMAGEM/PDF:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

CLIQUE PARA ADICIONAR A 3ª IMAGEM/PDF:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

CLIQUE PARA ADICIONAR A 4ª IMAGEM/PDF:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

CLIQUE PARA ADICIONAR A 5ª IMAGEM/PDF:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Contestar Cancelar

**6** Passo 6 de 6

Acompanhe o Status

Pelo **Painel de Disputas**, você pode acompanhar em tempo real o status da análise.

CÓDIGO	ID INFRAÇÃO	RESPOSTA	STATUS DA NI	MOTIVO	R\$ VALOR	INICIADA EM	PRAZO	
ed62223b-7a18-461d-81b8-697ece1c7ad5	ebf4e245-b105-4c8d-b8ad-d76eacfe845d	Aguardando	Pendente	Golpe/Estelionato	80,00	04/07/26	08/07/26	VER



Prazo: 96 horas corridas

O prazo para envio de documentos é de 96 horas corridas, contadas a partir da data e hora do recebimento do MED na plataforma iugu. A iugu poderá alterar unilateralmente esse prazo a fim de garantir o atendimento dos prazos legais.

Exemplo: notificação recebida em 10/01 às 14h30
Prazo final: 14/01 às 14h30.

O sistema bloqueará automaticamente o envio de novos documentos após o encerramento do prazo. Não há prorrogação de prazo.



Documentos comprobatórios aceitos

A qualidade e a completude dos documentos são determinantes para o resultado da defesa. Estes são os tipos de comprovante aceitos.

Nota fiscal

NF-e, NFC-e ou nota de serviço. Chave de acesso obrigatória, com data e valor compatíveis.

Comprovante de entrega

Código de rastreio, assinatura de recebimento ou foto da entrega.

Contrato ou pedido

Contrato, pedido assinado ou ordem de serviço com dados do contratante.

Diálogos de contratação

Prints de WhatsApp, e-mail ou chat mostrando cliente e confirmação da compra.

Acesso digital

Logs de acesso com IP e data/hora, confirmação de download ou histórico de uso.

Boleto / cobrança

Boleto pago ou recibo anterior — demonstra relacionamento comercial preexistente.

Declaração ou termo

Termos de uso aceitos ou declaração assinada com validade jurídica.

Outros

Qualquer documento que comprove entrega, uso ou recebimento — avaliado caso a caso.



Boas práticas para documentação

Boas práticas

- ✓ Documentos legíveis, sem cortes ou partes ocultas.
- ✓ Correspondência exata com a transação: mesma data, valor e parte.
- ✓ Evite documentos genéricos que não se relacionem à transação.
- ✓ Para produtos físicos, solicite confirmação de entrega ao destinatário.
- ✓ Para serviços digitais, mantenha logs por no mínimo 90 dias.
- ✓ Nomeie os arquivos de forma descritiva (ex.: nota_fiscal_12345.pdf).

Documentos que NÃO são aceitos

- ✗ Capturas de tela ilegíveis ou editadas.
- ✗ Documentos de transações diferentes da notificada.
- ✗ Notas fiscais com divergência de valor ou data.
- ✗ Códigos de rastreio sem confirmação de entrega.
- ✗ Declarações unilaterais sem respaldo de documentação secundária.
- ✗ Documentos sem assinaturas legítimas entre as partes.



Criar uma contestação - autoatendimento de MED no app

Funcionalidade disponibilizada no aplicativo da iugu que permite ao Usuário pagador registrar uma solicitação de MED em casos de suspeita de fraude, golpe ou erro operacional envolvendo uma transação Pix, além de acompanhar o andamento da solicitação, bem como fornecer as informações e documentos necessários para a análise do caso.

1

Abrir a contestação pelo app

Direto do extrato, o cliente escolhe o Pix, informa o motivo e descreve o ocorrido.

2

Anexar provas, revisar e enviar

O cliente anexa documentos, revisa os dados do recebedor e confirma o envio.

3

Acompanhar e gerenciar

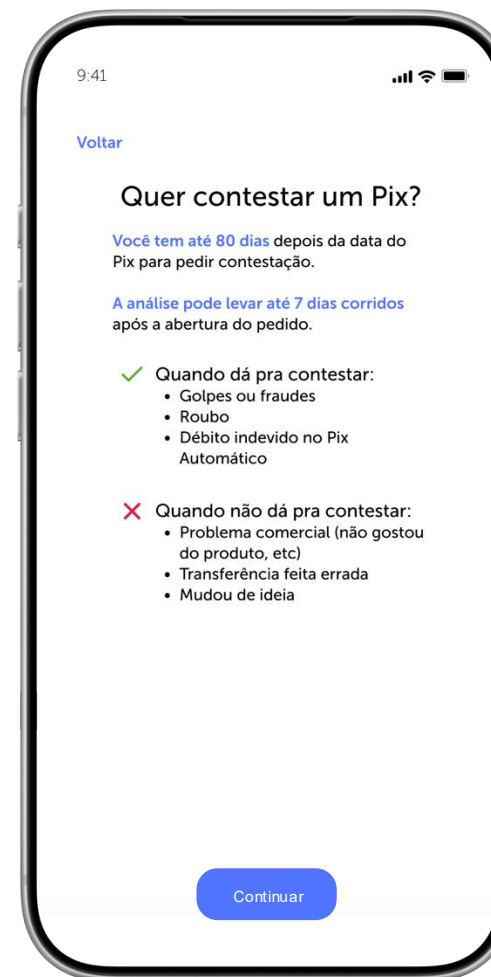
Em Consultar contestações, acompanha o status e pode enviar documentos ou cancelar.



1 Passo 1 de 3

Abrir contestação pelo App

Direto do extrato, o cliente escolhe o Pix, informa o motivo (golpe, fraude ou coação) e descreve o ocorrido – em até 80 dias após a transação.





1 Passo 1 de 3

Abrir contestação pelo App

Direto do extrato, o cliente escolhe o Pix, informa o motivo (golpe, fraude ou coação) e descreve o ocorrido – em até 80 dias após a transação.

The image shows two smartphone screens side-by-side, illustrating the steps to open a dispute (contestação) in the app.

Left Screen: The screen displays the title "Qual o motivo?" (What is the reason?). Below the title, there is a list of reasons with right-pointing chevrons:

- Fui enganado e acabei fazendo uma transferência
- Outra pessoa fez Pix da minha conta sem eu autorizar
- Fui ameaçado e tive que transferir
- Usaram minha senha e fizeram Pix sem minha permissão
- Outro motivo

Right Screen: The screen displays the title "Contestar transação pix" (Dispute Pix transaction) and "Descreva o ocorrido" (Describe what happened). Below the title, there is a section for "MOTIVO DA CONTESTAÇÃO" (Reason for dispute) with the selected reason: "Fui enganado e acabei fazendo uma transferência". Below this, there is a text area for "DESCREVA A SITUAÇÃO COM DETALHES: INFORMA O LOCAL, AS PESSOAS ENVOLVIDAS A DATA ETC..." (Describe the situation with details: inform the location, the people involved, the date, etc...). Below the text area, there is a counter showing "0/2.000 mínimo" (minimum). Below the counter, there is a section for "Documentos ou relato da fraude não foram anexados ainda à sua contestação. Se desejar agilizar o tempo de análise do seu pedido, clique em 'Enviar documentos'" (Documents or fraud report were not attached to your dispute yet. If you wish to speed up the analysis of your request, click on 'Send documents'). Below this, there is a link "Enviar documentos" (Send documents) with the text "Formatos aceitos: PDF e JPEG/PNG" (Accepted formats: PDF and JPEG/PNG). At the bottom, there is a checkbox labeled "Afirmo que as informações são verdadeiras" (I affirm that the information is true) and a blue button labeled "Continuar" (Continue).



2 Passo 2 de 3

Anexar provas, revisar e enviar

Documentos como B.O., prints e comprovantes agilizam a análise. O cliente revisa os dados do recebedor e confirma o envio, gerando um protocolo.

9:41

Voltar Contestar transação pix
Descreva o ocorrido

MOTIVO DA CONTESTAÇÃO

Fui enganado e acabei fazendo uma transferência

DESCREVA A SITUAÇÃO COM DETALHES: INFORME O LOCAL, AS PESSOAS ENVOLVIDAS A DATA ETC... UTILIZE PELO MENOS 40 CARACTERES.

Fui pagar o boleto pelo QR Code do PIX e achei que era da conta, mas o dinheiro caiu direto na conta do golpista.

0/2.000 mínimo

Documentos ou relato da fraude não foram anexados ainda à sua contestação. Se desejar agilizar o tempo de análise do seu pedido, clique em "Enviar documentos"

 [Enviar documentos](#)
Formatos aceitos: PDF e JPEG/PNG

Confirma o envio deste documento?

Não Sim

9:41

Voltar Contestar transação pix
Revise a contestação

Sobre a transação

Id da transação:
E607011902020200265446549498
Data do pagamento: 05/09/2025
Valor: R\$ 50,00

Informações do recebedor

Nome: Nadir da Silva
CPF: ***.222.333 - **
Instituição: Nu Pagamentos

Sobre a contestação

Qual o problema com a transação?
Fui vítima de golpe
O que aconteceu?
Fui pagar o boleto pelo QR Code do PIX e achei que era da conta da EDP, mas o dinheiro caiu direto na conta do golpista.

 Documento enviado
print.png

Confirmar

9:41



Solicitação enviada

Aguarde enquanto analisamos sua solicitação. Você receberá um retorno em até 7 dias corridos.

Protocolo:
E607011902020200265446549498
Data: 09/09/2025 às 16:54

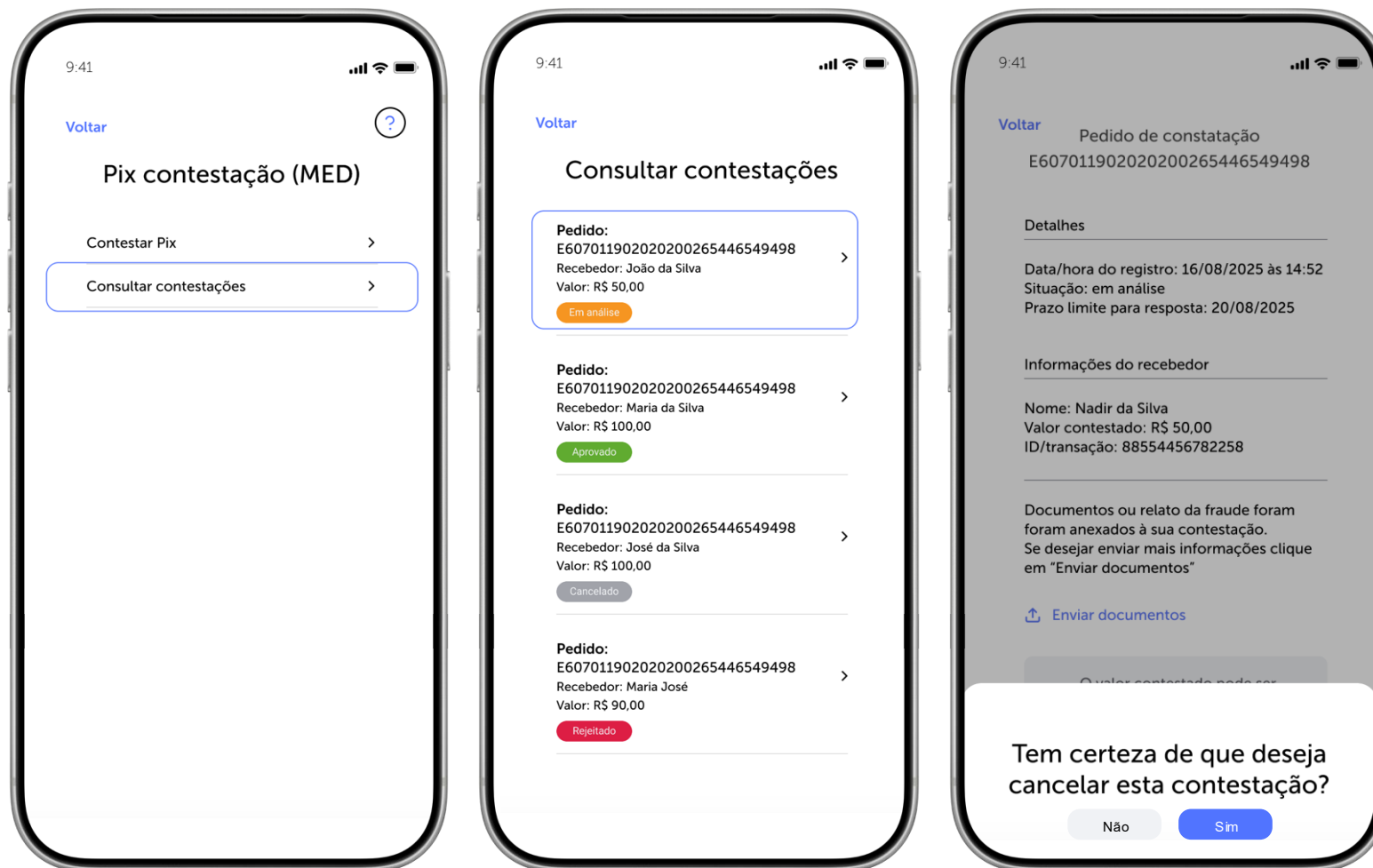
*O valor contestado pode ser devolvido de forma integral, parcial ou até não ser devolvido, conforme a análise da solicitação e o saldo disponível na conta do recebedor.



3 Passo 3 de 3

Acompanhar e gerenciar

Em Consultar contestações, o cliente acompanha o status — em análise, aprovado, rejeitado ou cancelado — e pode enviar documentos ou cancelar o pedido.





Prazos e consequências

O calendário do MED é curto e sem prorrogação. Conheça cada etapa e o que acontece se o prazo não for cumprido.

PRAZO	AÇÃO	CONSEQUÊNCIA
Até 96 horas corridas	Envio de documentos pelo cliente iugu	Defesa considerada rejeitada e débito do valor contestado no saldo da conta.
A partir do 5º dia	Análise pela equipe iugu	Processo em andamento — aguardar o resultado.
Após a análise	Comunicação do resultado	Manutenção do valor (aceita) ou débito (rejeitada).

Consequências da não conformidade

- ☒ Débito imediato do valor questionado do saldo disponível.
- ☒ Bloqueio temporário de operações até a regularização.
- ☒ Inclusão em listas de monitoramento de risco do BACEN.
- ☒ Encerramento do contrato em caso de reincidência ou fraude comprovada.



Perguntas frequentes

1

O que acontece com minha conta assim que um MED é recebido?

Quando um MED é recebido, o valor correspondente à transação contestada é bloqueado preventivamente e passa a ser exibido em uma linha específica do seu saldo, identificada como “Saldo bloqueado MED (Pix)”. Esse bloqueio permanece até a conclusão da análise do caso, que pode levar até 7 dias corridos para ser definido. Além disso, a transação passa a exibir o status “In Protest” (Em Contestação), indicando que há um processo de MED em andamento. As demais transações e o funcionamento da sua conta permanecem inalterados.

2

O bloqueio significa que eu cometi fraude?

Não. O bloqueio é preventivo e ocorre em atendimento às regras do Banco Central enquanto o processo é analisado. Ele não representa nenhuma conclusão sobre o seu negócio.

3

Posso continuar recebendo Pix normalmente?

Sim. O bloqueio afeta apenas o valor da transação específica que está sob contestação. As demais transações da sua conta continuam funcionando normalmente.

4

Posso usar o saldo que está bloqueado?

Não, enquanto o processo estiver em andamento. O valor bloqueado fica indisponível para uso ou transferência até que a análise seja concluída.



Perguntas frequentes

5

O que acontece se eu já tiver usado parte do valor?

Se o saldo disponível for insuficiente no momento da devolução, a iugu pode bloquear o saldo futuro ou utilizar as garantias previstas em contrato até a regularização do valor devido.

6

Como acompanho o andamento da minha disputa?

Pelo Painel de Disputas, na plataforma iugu. O status é atualizado conforme o processo avança: recebido, em análise, aceito ou rejeitado.

7

O que acontece se eu não responder no prazo?

A ausência de resposta equivale a não apresentar defesa. O valor poderá ser debitado do seu saldo e devolvido ao pagador, sem possibilidade de recurso após o fim do prazo.

8

Posso enviar documentos após o prazo de 96 horas corridas?

Não. O sistema encerra automaticamente o prazo após 96 horas corridas do recebimento da notificação.

9

Como devo comprovar a entrega de produtos ou serviços digitais?

Para serviços digitais, são aceitos logs de acesso com IP e data/hora, confirmações de download, histórico de uso da plataforma e e-mails de ativação. Mantenha esses registros por pelo menos 90 dias.



Perguntas frequentes

10

Qual a diferença entre "Aceitar" e "Contestar" o MED?

Ao receber uma notificação de MED, você poderá optar por Aceitar ou Contestar a solicitação. Entenda as diferenças:

Aceitar: Ao aceitar, você concorda com a devolução do valor ao usuário pagador e adoção das demais providências previstas na resolução vigente, renunciando à possibilidade de apresentação de documentos.

Contestar: Ao contestar o MED, você apresenta sua defesa, enviando documentos que comprovem a legitimidade da transação. É possível anexar até 5 arquivos, nos formatos de imagem ou PDF, que serão analisados pela equipe da iugu antes da resposta à notificação.

11

MED é a mesma coisa que chargeback?

Não. Embora ambos tenham o objetivo de proteger o pagador, tratam situações diferentes e seguem regras distintas.

MED (Pix):

- ☒ Aplicável apenas a casos de fraude, golpe ou coerção.
- ☒ Contestação em até 80 dias após a transação original.
- ☒ Bloqueio preventivo do valor da transação pelo prazo regulatório.
- ☒ Regulamentado pelo Banco Central.

Chargeback (Cartão):

- ☒ Pode ocorrer por fraude, desacordo comercial ou arrependimento.
- ☒ Contestação, em regra, em até 120 dias.
- ☒ Processo de defesa em múltiplas etapas, podendo durar meses.
- ☒ Regulamentado pelas bandeiras de cartão.

