

O Mercado Pago ajuda você, que investe em dropshipping, a lidar com as contestações de pagamento da melhor maneira, sem prejuízos ou dores de cabeça

Os chargebacks, ou contestações de pagamento, são uma dura realidade para qualquer e-commerce. Eles acontecem quando um comprador entra em contato com o emissor de seu cartão - e, em alguns casos, com o meio de pagamento ou a própria loja - e afirma haver um problema com a compra, solicitando o estorno do pagamento. As motivações para isso podem ser diversas: tentativas de fraude, insatisfação do cliente com o produto ou a experiência de compra, atrasos na entrega dos produtos, entre outros.

A questão é que, não importa o motivo, situações como essas podem trazer muitos prejuízos se não tratadas da maneira correta. No pior cenário, acabam influenciando em um ponto muito importante para qualquer lojista: a fidelização de clientes.

Quando se trata do segmento de [dropshipping](#), essa realidade fica ainda mais presente e delicada. Principalmente, porque nesse mercado os prazos de entrega costumam ser maiores, já que se tratam, na maioria das vezes, de compras internacionais. Apesar de a demora ser comunicada pelas lojas on-line, ela pode acabar fazendo com que o consumidor se sinta inseguro e tome providências antes de receber suas compras.

Como Mercado Pago ajuda e-commerces de dropshipping a lidar com chargebacks?

Algo extremamente importante no [mundo do dropshipping](#) é a segurança do comprador. As pessoas precisam se sentir protegidas durante todo o processo e ter uma via rápida de comunicação com o vendedor para saber sobre a situação de suas compras. Aqui no [Mercado Pago](#), sabemos bem disso.

Com medo de sofrer fraudes, os consumidores procuram segurança durante toda a jornada de compra e, a qualquer sinal da falta dela, podem fazer uma reclamação ou, até mesmo, partir para uma contestação do pagamento, desistindo dos produtos e pedindo seu dinheiro de volta.

Sabendo disso, o vendedor deve criar estratégias para repassar a seus clientes toda a segurança que precisam em todas as etapas da jornada - seja na hora de fazerem o pedido, de escolherem os produtos, de checarem os prazos de entrega ou, depois, quando tentarem entrar em contato com a loja.

Mesmo com todos esses cuidados, os [chargebacks](#) ainda podem acontecer e é preciso saber a melhor maneira de lidar com eles. A boa notícia é que o Mercado Pago está pronto para ajudar nesse processo.

Entenda como proceder em cada caso:

• O cliente abre uma reclamação diretamente com o vendedor

Neste caso, responda o mais rápido possível e passe segurança ao comprador. Dê a data limite para o recebimento, informando sempre dias e meses - como, por exemplo, "seu produto deve chegar entre ___/___ e ___/___") ou o número de semanas - "seu produto deve chegar entre ___ e ___ semanas".

Esteja sempre disponível para passar segurança e informações completas ao comprador, quantas vezes ele precisar. Pense sempre na experiência que você oferece, ela pode determinar se aquele cliente vai voltar a fazer novos negócios com seu e-commerce, confiando na atenção e segurança que você proporciona na venda.

Evite ao máximo que seu cliente escolha uma das opções de reclamação abaixo, porque elas podem prejudicar suas aprovações. Em 70% das reclamações com Mercado Pago ou emissor do cartão, o comprador tentou contato com o vendedor sem sucesso (não respondeu, demorou para responder ou respondeu sem clareza).

• O cliente abre uma reclamação no Mercado Pago

Quando o Mercado Pago recebe a reclamação diretamente do cliente, se comunica com o vendedor via e-mail. Ele tem dois dias (esse prazo pode variar conforme cada caso, por isso atente-se para a indicação do limite de resposta) para responder enviando as informações solicitadas (em geral, o código de rastreio para o acompanhamento e a situação do envio), explicando o status da venda.

Caso não tenhamos o retorno solicitado ao vendedor, entenderemos que pode ter ocorrido um extravio da entrega ou qualquer outro problema desse tipo, e devolveremos o dinheiro ao comprador. O Mercado Pago pode exigir que você compartilhe o código de rastreio, por isso não deixe de fazê-lo, isso protege o seu negócio e dá mais agilidade a todo o processo.

Enquanto o cliente aguarda a entrega, a reclamação ficará em aberto. Ele receberá uma notificação do Mercado Pago após 30 dias, perguntando se recebeu seus produtos ou se quer o dinheiro de volta. Caso não tenha recebido e queira esperar mais, pode manter a notificação em aberto e respondê-la após o recebimento. A reclamação só será encerrada após o produto ter sido de fato entregue ou a compra ter sido recusada pelo comprador (com status de devolução ao remetente).

• O cliente aciona diretamente o emissor do cartão de crédito, alegando não ter recebido o produto ou estar diferente da descrição no site

Quando isso acontece, o próprio emissor do cartão de crédito devolve o dinheiro ao comprador sem envolvimento do Mercado Pago, não sendo possível proteger o vendedor. De acordo com as [Políticas de Proteção ao Vendedor](#), não há cobertura de [chargeback](#) (operação contestada) para vendas de dropshipping.

Mas nem tudo está perdido! O comprador pode retirar a reclamação a qualquer hora. Você pode entrar em contato com ele e ajudá-lo a lembrar em que data realizou a compra, qual era o prazo de envio do site, todos os detalhes do produto e as informações sobre entrega. Dessa forma, você terá uma relação mais próxima com seu cliente, pode motivá-lo a retirar a reclamação.

Caso, ainda assim, o comprador permaneça com a contestação, o [Mercado Pago](#) entrará em disputa para provar a entrega do seu produto. Veja como funciona:

O Mercado Pago tentará provar ao emissor do cartão de crédito ou ao banco que aquela contestação foi indevida. Se conseguirmos comprovar a entrega, a disputa é vencida e devolvemos o dinheiro à loja. Para isso, é necessário que o vendedor forneça maior número de informações possível, sendo as documentações mais recomendadas pelos emissores:

1. Comprovante de entrega da mercadoria ou serviço (se possível assinado pelo portador);
2. Nota Fiscal da mercadoria ou serviço;
3. Política de cancelamento e/ou troca da mercadoria ou serviço (contrato);
4. Comprovação de que a mercadoria ou serviço estava conforme descrito;
5. Autorização de débito assinada ou com validação digital;
6. Comprovante de cancelamento ou reembolso da venda;
7. Documento(s) que comprove(m) que o lojista tentou efetuar acordo com o portador do cartão e o mesmo se recusa (como, por exemplo, um printscreen de conversa por WhatsApp).

Se nesse processo houver uma decisão favorável ao vendedor, o valor voltará automaticamente para sua conta. Em casos de disputas, é importante levar em consideração que os prazos de devolução dos valores dependem da decisão dos emissores do cartão de crédito e o Mercado Pago não pode dar nenhuma garantia sobre eles. Além disso, os emissores podem ou não aceitar a documentação enviada como prova de entrega.

Venda com Mercado Pago e tenha uma experiência muito melhor na hora de lidar com reclamações e chargebacks

Garantir a segurança dos seus compradores é essencial para evitar [chargebacks](#), reclamações e prejuízos. Mas caso aconteçam, conte com o Mercado Pago para resolver cada situação da melhor maneira possível e, quem sabe, até fidelizar clientes.

Não se esqueça: no mercado de [dropshipping](#), 70% das operações contestadas são causadas por insatisfação no pos-venda. Somente informações claras e um bom suporte ao cliente por parte do vendedor poderão melhorar seu negócio.