

# FINANÇAS: Pix tem ‘botão de contestação’ já em funcionamento; veja como funciona



*Propósito é permitir a contestação de uma transação de forma totalmente digital e não vale para casos de erro e arrependimento.*

O Pix continua evoluindo para manter seus processos de segurança em dia. A novidade, agora, é o chamado “botão de contestação”, formalmente chamado de autoatendimento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), que poderá ser acionado – por meio do aplicativo da instituição financeira com a qual o usuário do serviço tenha relacionamento – nos casos de fraude, golpe e coerção. O botão já segue a disposição dos usuários do Pix desde quarta-feira (1º/10).

O Chefe Adjunto do Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro (Decem) do Banco Central (BC), Breno Lobo, explicou que o objetivo é facilitar a contestação de uma transação Pix, que passará a ser feita de forma totalmente digital, sem a necessidade de interação humana, e aumentar a velocidade de bloqueio de recursos na conta do golpista, o que aumenta a chance de devolução dos valores.

“Ao contestar a transação, a informação é instantaneamente repassada para o banco do golpista, que deverá bloquear os recursos em sua conta, caso existam. Valores parciais podem ser bloqueados também. Depois do bloqueio, ambos os bancos têm até sete dias para analisar a contestação. Caso concordem que se trata realmente de um golpe, a devolução é efetuada diretamente para a conta da vítima. O prazo para essa devolução é de até onze dias após a contestação”, disse Breno Lobo, Chefe Adjunto do Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro (Decem) do BC.

Ele ressalta que o “botão de contestação” não se aplica a casos de desacordos comerciais, arrependimento e erros no envio do Pix (como digitação errada de chave) ou que envolvam terceiros de boa-fé, por exemplo. Ele é específico para fraude, golpe e coerção.

## **Aprimoramento**

A criação do “botão de contestação” é uma das ações que o Banco Central tem tomado nos últimos meses no que diz respeito ao aprimoramento do MED do Pix, que permite a devolução de recursos para as vítimas de fraudes, golpes ou coerção no âmbito do arranjo de pagamento instantâneo criado pelo BC.

Foto: Divulgação