



LABRYS FRONTIER SERIES

Contribuições Fórum Pix

Ambiente Contestação
Fraudes e Restrição de
Termos na Mensagem Pix

Maio
2024

<https://doi.org/10.59262/6q2dp9>

Contribuições Fórum Pix

Ambiente Contestação Fraudes e Restrição de
Termos na Mensagem Pix

Labrys

Mariana Cunha e Melo

Jonas de Abreu

© Center for Technology and Public Interest, Sociedad Limitada

A missão da Labrys é conectar tecnologia, negócios e políticas para construir, inspirar e viabilizar tecnologia voltada para a sociedade em grande escala. Nosso objetivo final é criar um mundo onde os tecnólogos possam desenvolver tecnologia voltada para a sociedade, os cidadãos possam debater efetivamente o que a sociedade precisa da tecnologia e os reguladores possam alinhar incentivos para fortalecer uma economia aberta, inclusiva e sustentável para todos.

Center for Technology and Public Interest, SL
Carrer de Bailèn, 11, Barcelona, Spain, 08010
www.wearelabrys.com



Índice

Resumo	5
A. Contestação de transações no âmbito do MED ...	6
B. Restrição ao uso de termos inapropriados	10
Referências	14
Sobre os autores	16

Resumo

No contexto de contestação de transações do MED, é recomendado esclarecer que transações Pix com mais de 80 dias não podem ser contestadas pelo mecanismo de devolução do Pix, mas podem ser contestadas por outros meios. Não há dificuldades operacionais para implementar o autoatendimento do MED. A jornada proposta parece adequada, embora possa ser útil unificar os fluxos de contestação para diferentes razões. Não é aconselhável bloquear ou penalizar usuários por mensagens inapropriadas, pois isso pode colocar os PSPs na posição de moderadores de comunicação. Em vez disso, os usuários que se sentem prejudicados devem ser orientados a buscar os caminhos tradicionais de resolução de conflitos.

A. Contestação de transações no âmbito do MED

Reposta à pergunta nº 1: Em razão da regulação do consumidor e da Súmula STJ nº 297, existem situações em que o PSP tem a obrigação de compensar o consumidor por danos decorrentes de fraudes por 5 anos. Em razão disso, recomendamos que a mensagem indicada no item 06 ("Para transações Pix efetuadas há mais de 80 dias, o PSP deve informar ao usuário que a transação não pode ser contestada"), seja modificada para explicitar que a transação não pode ser contestada pelo mecanismo de devolução do MED. Caso contrário, seria possível induzir o consumidor ao erro de acreditar que nenhuma contestação de fraude seria válida depois de 80 dias. Sugerimos que a mensagem seja modificada para:

"Para transações Pix efetuadas há mais de 80 dias, o PSP deve informar ao usuário que a transação não pode ser contestada **pelo mecanismo de devolução do Pix e deve encaminhar o usuário ao canal de atendimento adequado para contestar a fraude**".

Resposta à pergunta nº 2: N/A

Resposta à pergunta nº 3: Não.

Resposta à pergunta nº 4: Pensando exclusivamente no MED, a solução apresentada parece adequada, mas temos uma reflexão adicional. Em razão da regulação do consumidor e da Súmula STJ nº 297, existem situações em que o PSP tem a obrigação de compensar o consumidor por danos decorrentes de fraudes. Além disso, é possível que instituições participantes decidam implementar, por acordos comerciais, uma dinâmica de "compra garantida", em que consumidores podem pedir a devolução de valores em situações adicionais àquelas contempladas no MED (chargeback). Nesses dois casos, pode ser do interesse das instituições participantes implementar um fluxo único para a experiência dos usuários que desejem contestar transações por qualquer razão. Nesse cenário, o fluxo de contestação via MED seria uma das formas de encaminhamento da reclamação do usuário, a depender da situação específica. Assim, após selecionar a opção "outros" na tela 09, o PSP poderia colocar outras opções adicionais ao usuário, conforme o exemplo abaixo:

9:30



Contestar Pix

Saldo: R\$ 1.000,00



RESPONDA



Escolha a melhor alternativa que se aplica ao seu caso:

- Desentendimento comercial entre comprador e vendedor
- Transferência realizada para a pessoa ou a empresa erradas
- Arrependimento em efetuar o Pix
- Outros casos de fraude
- Acionar benefício de compra garantida (exclusivo para clientes PSP Plus Master ☆)**



Cancelar



Continuar



A possibilidade de se unificar esses fluxos teria a vantagem de evitar que eventualmente surgissem múltiplos botões para iniciar o processo de contestação por razões diferentes, o que poderia gerar mais confusão para o usuário. Para permitir essa flexibilidade, sugerimos adicionar como opção "voluntária" no manual de UX a possibilidade de PSPs adicionarem outros mecanismos de contestação fora do MED.

Reposta à pergunta nº 5: Como mencionado na resposta às perguntas 1 e 4, existem múltiplas razões adicionais que podem levar à contestação de uma transação Pix, para além daquelas contempladas pelo MED. Assim, sugerimos a inserção da opção de PSPs decidirem incorporar outros fluxos de devolução de valores, por outros fundamentos, no contexto do botão de contestação de um Pix.

Reposta à pergunta nº 6: Uma alternativa seria inserir um texto que transmita a mensagem de que o usuário confirma que todas as informações prestadas são verdadeiras. Além disso, sugerimos que se determine como obrigatório que o texto do botão da última tela seja explícito, como por exemplo: "Enviar contestação", ao invés de algo menos direto como "Próximo" ou "Continuar".

Reposta à pergunta nº 3: N/A

B. Restrição ao uso de termos inapropriados

Reposta à pergunta nº 1: Não. Vide resposta à pergunta 2.

Reposta à pergunta nº 2: Não. A possibilidade de bloqueio de mensagens abriria margem para colocar os PSPs na posição de moderadores de comunicação. Essa posição gera dois problemas para o ecossistema: (1) A definição do que é "ofensivo" não é tarefa simples. A liberdade de expressão existe para proteger discursos que não são unanimamente aceitos - afinal, não seria necessária proteção constitucional para dizer coisas incontroversas. Assim, a tarefa de definir o que é controverso, mas aceitável e o que é ofensivo é tarefa tão complexa que não existe

assumir para si ou atribuir às instituições reguladas o papel de definir essas regras seria um grande desvio de foco e potencialmente incompatível com as capacidades institucionais dos envolvidos. (2) Seria aberto um flanco de disputas judiciais sobre se um PSP é responsável por mensagens que eventualmente sejam consideradas ofensivas pelo judiciário, assim como as plataformas de comunicação em geral como Google, Facebook e Twitter. Segundo a respeitada organização Freedom House, o Brasil é dos piores países para liberdade online¹. Dados da Google indicam que, mesmo no contexto eleitoral, quando comunicações deveriam ser especialmente protegidas, um número gigantesco de ações são ajuizadas para remover conteúdo e 85% delas são julgadas procedentes². Deixar o sistema de pagamentos entrar nesse campo de batalha enfraqueceria ao invés de fortalecer a estabilidade financeira.

Resposta à pergunta nº 3: Não. Vide resposta à pergunta 2.

Resposta à pergunta nº 4: Não. Vide resposta à pergunta 2.

Resposta à pergunta nº 5: Nossa recomendação é que o atendimento ao cliente das instituições participantes orientem aqueles que se sentirem prejudicados a buscar os caminhos tradicionais de resolução desse tipo de conflito, como a queixa-crime no caso de injúria, calúnia ou difamação, e a ajuização de ação de indenização junto a um juizado especial cível no caso de danos de natureza civil contra o CPF ou CNPJ que originou a transação.

O pedido para contribuições não menciona qualquer dado quantitativo para caracterizar o problema indicado, então não podemos fazer uma avaliação sobre a severidade do problema.

Caso o problema seja comprovadamente muito difundido e seja absolutamente indispensável a tomada de alguma providência mitigadora, sugerimos os seguintes caminhos alternativos:

1. Que seja implementado um mecanismo de bloqueio do recebimento de mensagens *pele usuário receptor*. Ou seja: que o controle seja feito no aplicativo do usuário receptor e não no do pagador. Assim, usuários receptores poderiam optar por não receber qualquer mensagem com os pagamentos Pix. Nesses casos, os PSPs devem ocultar o campo no aplicativo do usuário receptor. Idealmente, esse tipo de controle poderia ser implementado com granularidade, para que os usuários receptores possam bloquear o recebimento de mensagens de usuários pagadores específicos, sem ter de bloquear toda e qualquer mensagem.

Ou, alternativamente:

2. Que seja elevado o valor mínimo para que pessoas físicas enviem mensagens. Essa restrição, contudo, põe em risco aplicações legítimas do Pix e impacta desproporcionalmente mais de 100 milhões de brasileiros para a conveniência de alguns poucos. Caso seja inescapável a imposição de algum tipo de

restrição, sugerimos que essa elevação no valor mínimo para envio de mensagem seja feita paulatinamente, para restringir ao mínimo possível a funcionalidade. Assim, por exemplo, poderia ser definido o limite de R\$ 1,00 para que transferências entre pessoas (P2P) possam ser enviadas com mensagem. Caso o problema persista, uma nova elevação de R\$ 1,00 poderia ser criada.

Referências

1. Confira-se em:
<https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2021/global-drive-control-big-tech>.
2. Mariana Cunha e Melo, _ Liberdade de Expressão e o Acórdão sobre Biografias não Autorizadas - Minimalismo, Insegurança e Efeito Inibidor_, Editora Juruá, 2017, p. 15.

Sobre os autores



Mariana Cunha e Melo é uma advogada experiente em contencioso estratégico, políticas públicas, pesquisa jurídica e mercados regulados. Ela trabalhou com juízes do Supremo Tribunal Federal no Brasil, representou o Google em tribunais superiores e casos de litígios estratégicos e formou a equipe de direito da Internet em um importante escritório de advocacia. No Nubank, ela ajudou a estruturar a equipe de Políticas Públicas e liderou esforços para trabalhar com o Banco Central do Brasil no design do seu sistema de Pagamentos em Tempo Real. Ela também trabalhou em startups em estágio inicial sendo responsável por projetos estratégicos e diretora de regulação e estratégia. Mariana também é escritora e palestrante sobre temas como privacidade, liberdade de expressão online e regulamentação de empresas fintech, com diversos eventos internacionais em seu currículo.

Sobre os autores



Jonas de Abreu é um engenheiro de segurança experiente, com sólida formação em engenharia e segurança de software. Ele trabalhou como consultor externo e instrutor nos primeiros estágios de sua carreira. Jonas passou quase uma década no Nubank, a fintech mais bem sucedida na América Latina, onde fez contribuições significativas como Chefe de Segurança da Informação e mais tarde como Engenheiro Chefe. Ele desempenhou um papel crucial na formação da equipe e da estratégia de infosec do Nubank e teve um impacto notável nas decisões do Banco Central do Brasil em relação ao arranjo Pix. Jonas foi o responsável pelas propostas técnicas do Nubank durante o Pix Forum, que foram muito valorizadas pelos especialistas do setor e tiveram papel fundamental na definição do futuro dos sistemas de pagamentos no Brasil.