Checklist de MED para quem recebe por Pix.

Quando um Pix é contestado, o valor fica bloqueado na conta da sua empresa por até 7 dias. Veja o que deixar pronto antes, o que fazer nas primeiras 48 horas e o que acontece depois.

Desde 2 de fevereiro de 2026, o MED 2.0 segue o dinheiro além da primeira conta (Resolução BCB 493/2025). Quando alguém contesta um Pix por fraude, a instituição de cada conta que o rastreamento do Banco Central seleciona bloqueia o valor na hora, e a sua empresa pode estar nesse caminho sem ter feito nada de errado.

O valor fica bloqueado durante a análise, de até 7 dias corridos, e, se a notificação for aceita, até a devolução. A defesa é documental e tem prazo.

A linha do tempo de um caso.

Quando	O que acontece	Quem age
Até 80 dias após o Pix	A vítima contesta a transação	Instituição de quem pagou
Em minutos (recomendado: até 10)	Abre-se a recuperação de valores, e as notificações chegam às contas do caminho	Instituição de quem pagou
Na hora	O valor é bloqueado até o limite do saldo; créditos que entrarem depois também ficam retidos	Instituição de cada recebedor
Até 7 dias corridos	Análise: a instituição decide se o recebedor cometeu fraude	Instituição de cada recebedor
Até 72 horas depois	Pedido de devolução, se a notificação for aceita	Instituição de quem pagou
Até 6 horas por instituição	Devolução, em sequência	Instituição de cada recebedor
Até 80 dias após a devolução	A empresa pode contestar a devolução, se entender que ela resultou de fraude do pagador (não vale para devolução por falha operacional)	A empresa, pela sua instituição

Antes do primeiro caso.

- [ ] **Dono e canal.** Uma pessoa responsável, e o canal pelo qual a sua instituição avisa um bloqueio. Aviso que cai numa caixa genérica consome dias da análise.
- [ ] **Dossiê por recebimento.** Pedido, nota fiscal, comprovante de entrega, conversa com o cliente e dados cadastrais, localizáveis a partir da transação.
- [ ] **Conciliação com identificador.** Cada Pix recebido ligado ao pedido ou ao título pelo identificador da transação.
- [ ] **Regra para cliente novo de valor alto.** Primeiro pedido grande, pago por Pix e com entrega imediata: confirme o pagador antes de liberar a mercadoria.
- [ ] **Prazo interno de 48 horas.** Do aviso do bloqueio à entrega do dossiê, dentro dos 7 dias da análise.
- [ ] **Contrato lido.** Como a instituição comunica bloqueio, desbloqueio e débito, e em que prazo.

Nas primeiras 48 horas.

1. **Confirme o tipo de bloqueio.** Desde a Resolução BCB 506/2025, o bloqueio cautelar também alcança conta de empresa: a instituição retém o crédito por até 72 horas se suspeitar de fraude. O bloqueio do MED é outro: vem de uma contestação e dura a análise. Pergunte qual dos dois é.
2. **Identifique a transação e o valor.** Peça à instituição a transação contestada e o valor retido. O bloqueio pode ter alcançado saldo de outros recebimentos.
3. **Monte o dossiê da venda.** Pedido, nota, comprovante de entrega e a conversa com o cliente, ligados à transação.
4. **Envie pelo canal indicado.** Use o canal que a instituição indicar e guarde o protocolo.
5. **Conte o prazo em dias corridos.** São 7 dias desde a notificação, fim de semana incluído. Um bloqueio que chega na sexta à tarde deixa três dias úteis.

Depois da análise.

> **O valor é desbloqueado:** E são canceladas as notificações das contas seguintes que perderem a ligação com o Pix original.

> **O valor segue bloqueado:** Se a instituição de quem pagou pedir a devolução em até 72 horas, o valor volta ao pagador, até o saldo retido. Se a empresa entender que houve fraude do pagador, tem 80 dias para contestar a devolução pela sua instituição.

> **A instituição não abre a contestação:** O recebedor pode abrir uma disputa contra a própria instituição, pelo Manual de Resolução de Disputas do Pix (Guia MED, seção 5.4).

O MED não cobre desacordo comercial (atraso na entrega, produto que não correspondeu exatamente ao esperado). Produto nunca entregue ou totalmente diferente do vendido pode entrar no MED como golpe. Pela regra, vendedor de boa-fé não pode ter a conta debitada por causa do MED: para haver devolução, é preciso provar que o vendedor cometeu a fraude (Guia MED, seção 4.2.3).

Se a empresa for a vítima

Pagou um fornecedor falso? Conteste no mesmo dia, pelo atendimento da sua instituição (o botão de contestação no aplicativo é para pessoa física). A chance de recuperar depende de ainda haver saldo no caminho, e o dinheiro se espalha em minutos. Antes de aprovar um lote, valide o recebedor de toda conta nova ou alterada.

Perguntas para levar à sua instituição.

- [ ] Por qual canal vocês avisam um bloqueio por MED, e em quanto tempo?
- [ ] Em que formato e por onde vocês recebem a documentação de defesa?
- [ ] O extrato mostra o bloqueio ligado à transação de origem?
- [ ] Quem analisa a defesa, e ela pode ser complementada depois de enviada?
- [ ] O que acontece com o saldo bloqueado se a notificação for rejeitada?

Fontes: Regulamento Pix (anexo à Resolução BCB 1/2020) · Resolução BCB 493/2025 · Resolução BCB 506/2025 · Guia MED, versão 4.4 · Manual Operacional do DICT, versão 8.5 · MED do Pix: o que o MED 2.0 muda para a empresa que recebe · Mapa do Pix.

Material informativo, não é orientação jurídica. Regras vigentes em novembro de 2026, pelo Regulamento Pix com as Resoluções BCB 493/2025 e 506/2025. Trio · trio.com.br