

EMENDA Nº - CMMPV 1288/2025  
(à MPV 1288/2025)

Acrescente-se, antes do art. 4º da Medida Provisória, o seguinte Capítulo Único:

**“CAPÍTULO ÚNICO**

**DO MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS**

**Art. 3º-1.** Fica instituído o Mecanismo de Resolução de Disputas (MRD) para transações realizadas por meio do Sistema de Pagamentos Instantâneos (PIX), a fim de garantir a devolução de valores e a resolução de questões decorrentes de erros ou fraudes nas transferências realizadas.

**Art. 3º-2.** O Mecanismo de Resolução de Disputas será de responsabilidade dos prestadores de serviços de pagamento, que deverão disponibilizar canais específicos para a abertura de disputas por parte dos usuários.

**Art. 3º-3.** Em casos de erro ou fraude, o usuário poderá contestar a transação por meio do MRD diretamente com a instituição responsável pela transação, informando a natureza do problema ocorrido.

**Art. 3º-4.** A instituição financeira deverá analisar a contestação e, se necessário, iniciar investigação sobre o ocorrido, podendo solicitar documentos ou informações adicionais ao usuário para fundamentar sua decisão.

**Art. 3º-5.** Caso a disputa envolva fraude ou erro evidente de transação, a instituição deverá tomar medidas imediatas para a devolução do valor ao usuário prejudicado, independente da resolução final da disputa.



**Art. 3º-6.** O Banco Central do Brasil será responsável por regulamentar as condições operacionais do Mecanismo de Resolução de Disputas, estabelecendo normas sobre os procedimentos e requisitos mínimos de segurança para as instituições financeiras e seus usuários, de forma a garantir a eficácia do sistema e a proteção do consumidor.

**Art. 3º-7.** Em casos onde as partes não chegarem a um acordo, o usuário poderá encaminhar a disputa para análise junto ao Banco Central do Brasil ou outra autoridade competente, que atuará como instância de mediação.”

## JUSTIFICAÇÃO

Esta emenda acrescenta um Capítulo à MPV 1.288/2025 para instituir o Mecanismo de Resolução de Disputas (MRD) para transações realizadas via PIX. O MRD visa garantir a devolução de valores e a resolução de conflitos em casos de erros ou fraudes, assegurando maior segurança e proteção ao consumidor.

A proposta se baseia no Mecanismo Especial de Devolução (MED) já existente no Pix, que permite aos usuários contestar transações e solicitar devoluções em casos de fraudes, golpes ou falhas operacionais. O MRD proposto amplia o escopo do MED, incluindo também a resolução de disputas por erro nas transações.

É fundamental que o MRD seja incorporado à legislação, e não apenas regulamentado por normas infralegais, para que sua aplicação seja obrigatória e para que os direitos dos usuários do PIX sejam efetivamente protegidos. A inclusão do MRD em uma lei garante maior segurança jurídica e reforça o compromisso do Estado com a



proteção dos cidadãos em suas relações financeiras, especialmente em um contexto de crescente digitalização dos meios de pagamento.

Com o MRD, os usuários terão um canal específico para registrar suas reclamações e buscar a resolução de conflitos de forma mais ágil e eficiente, contribuindo para o aumento da confiança e da segurança nas transações realizadas via PIX. A regulamentação do MRD pelo Banco Central do Brasil garantirá a padronização dos procedimentos e a proteção dos direitos dos usuários.

Sala da comissão, 31 de janeiro de 2025.

**Deputado Aureo Ribeiro**  
**(SOLIDARIEDADE - RJ)**

