

Resposta à Consulta do Fórum Pix

Pix Agendado recorrente: diretrizes de experiência do usuário e fluxos do processo de efetivação do Pix

25 de junho de 2024

Sobre o Idec

O Instituto de Defesa de Consumidores ([Idec](https://www.idec.org.br)) é uma organização da sociedade civil brasileira criada em 1987 com o objetivo de defender os direitos de consumidores — incluindo os direitos dos usuários de serviços públicos, a luta por relações econômicas justas e equilibradas, e a ampliação do acesso a bens e serviços essenciais. O Idec é uma associação de consumidores que atua em completa independência de governos, empresas e partidos políticos.

Contribuições

Entendemos a importância da distinção entre recomendações e obrigações, que dá margem à inovação por parte dos PSPs (provedores de serviço de pagamento). Contudo, defendemos o **dever de informação dos PSPs** no que diz respeito a todas as informações e condições que possam impactar a (não) efetivação do pagamento agendado. Trata-se de um desdobramento do direito à informação garantido aos consumidores pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, III da Lei 8.078/1990).

Dentre as informações que julgamos **obrigatórias** para garantir maior transparência e melhor experiência do usuário-pagador/consumidor estão:

- A mensagem "O efetivo pagamento dependerá do **saldo** em conta e limite diário disponível."

- A **notificação** pelo PSP, um dia antes da data do débito agendado, informando ao usuário quanto (1) à necessidade de existência de saldo em conta e (2) ao limite diário disponível para transações no dia do débito agendado.
- A **notificação imediata**, pelo PSP, no momento da efetivação do pagamento que havia sido agendado.
 - Observação: conforme o ponto 23 do arquivo “Requisitos Mínimos UX” descreve, existe a obrigação de notificação do usuário pagador assim que houver a liquidação da transação agendada. No entanto, o “Manual de Fluxos do processo de Efetivação do Pix” não faz menção a essa notificação em alguns dos fluxos apresentados. Os fluxos (3.1.2, 3.2.2 e 3.3.2) referentes à liquidação agendada da ordem de pagamento apresentam ao usuário pagador apenas a mensagem de insucesso de pagamento.
 - Identificamos que seria relevante informar o pagador sobre a conclusão da liquidação da ordem de pagamento agendada ou enviar o comprovante da operação.
- A diferenciação clara entre o **comprovante de agendamento** e o **comprovante de pagamento**, tanto quanto à nomenclatura (e.g. “autorização de agendamento” para o primeiro) como a características visuais distintas (e.g. cor).
- Mensagem indicando quando a **data** determinada para a primeira transação for inexistente em meses subsequentes, bem como a possibilidade de antecipação, nos meses em que for aplicável, do dia da efetivação do agendamento recorrente.

- Os **requisitos mínimos** referentes às informações que deverão constar no comprovante de agendamento.
- A possibilidade de **cancelamento** sem ônus, e respectiva notificação, de (1) todas as futuras recorrências de um agendamento e (2) das próximas recorrências individualmente.
- Os **horários** previstos para ocorrerem as operações agendadas, bem como os prazos para cancelamentos dos agendamentos realizados.