

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Uma cobrança que não reconhece ou com que não concorda: o que fazer antes de ligar para o banco

Faturamento e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-BR-KB-4032

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Brasil · Português (Brasil)

**MozOut Brasil**

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4032>

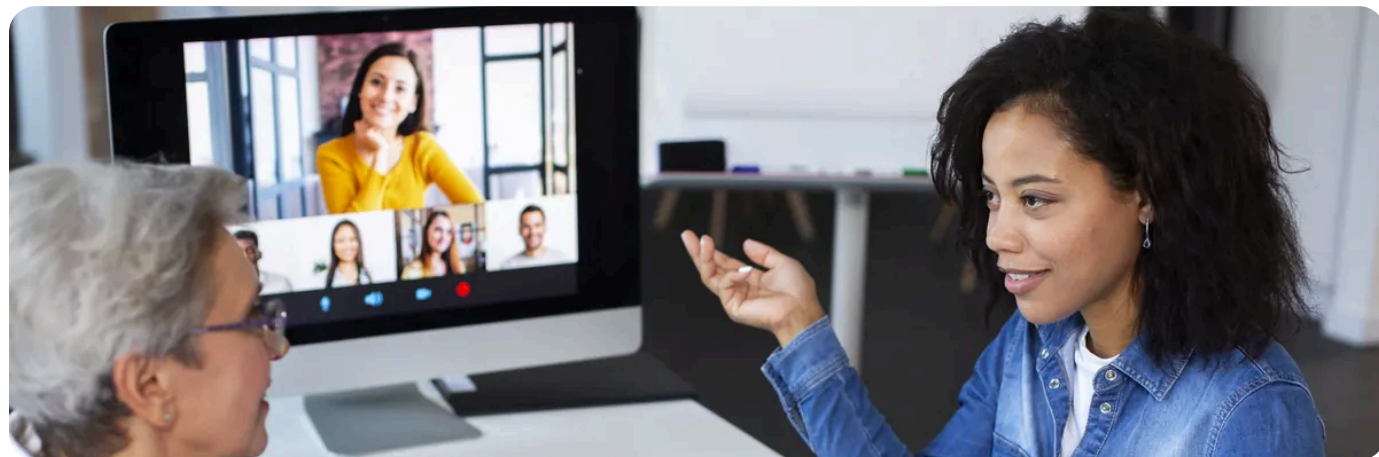
# Uma cobrança que não reconhece ou com que não concorda: o que fazer antes de ligar para o banco

Faturamento e Pagamentos

Criado em 10 de outubro de 2026

Atualizado em 18 de outubro de 2026

3 min de leitura



Antes de contestar, **descubra de que cobrança se trata**. Na maior parte dos casos a resposta está numa fatura da sua conta, e a surpresa vem de uma renovação automática, de um serviço esquecido ou de uma conversão de moeda. Dez minutos de verificação poupam semanas de disputa.

## ? O que a cobrança costuma ser

| O que vê                         | Causa provável                                                                                                                     |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valor diferente do da fatura     | Conversão de moeda e comissões do banco. Veja <b>em que moeda paga</b> .                                                           |
| Duas cobranças iguais            | Uma pode ser só uma retenção temporária que o banco libera sozinho; a outra, um pagamento repetido. Veja <b>pagar duas vezes</b> . |
| Cobrança depois de cancelar      | Um pedido por concluir, outro serviço ou a renovação do domínio. Veja <b>cancelar e chegou uma fatura</b> .                        |
| Cobrança na data de renovação    | Cartão guardado para renovação automática. Veja <b>renovação e métodos guardados</b> .                                             |
| Uma cobrança que nunca autorizou | Pode ser um colega com acesso à conta, ou uma fraude com o seu cartão. Siga os passos de baixo.                                    |

## ⇒ Passo a passo

- 1 Anote a cobrança como o banco a mostra:** data, valor, moeda e, se for cartão, os últimos quatro dígitos.

- 2 Abra a lista de faturas em My MozOut e procure uma **paga** na mesma data. A fatura diz que serviços cobriu e que método foi usado.
- 3 Veja quem mais tem acesso: colegas com subconta (veja **como gerenciar subcontas**) e serviços com renovação automática no cartão guardado.
- 4 Se continua sem explicação, abra um pedido de suporte com a data, o valor e os últimos quatro dígitos. Nunca o número completo do cartão, nem a validade, nem o código de segurança: não os pedimos e ninguém da equipe os pedirá.
- 5 Se acha que o cartão foi usado por alguém que não é você, **ligue primeiro ao banco para o bloquear** e depois diga-nos, para vermos se algum pedido foi feito na sua conta.

### ? E a disputa no banco?

Contestar uma cobrança é um direito seu e, num caso de fraude com o cartão, a primeira coisa a fazer. Para os outros casos, **fale conosco antes**: quase sempre conseguimos esclarecer ou corrigir mais depressa, e evitamos dois processos a rodar sobre a mesma cobrança. O banco decide ao seu ritmo, e nós não controlamos o que ele faz.

#### ! Não clique vezes sem conta no botão de pagar para “ver se passa”.

Cada tentativa pode criar uma retenção no cartão que não é cobrança, mas ocupa o seu limite durante uns dias, e uma série de recusas faz o banco desconfiar. Veja **pagar por cartão**.



#### Se pagou por conta de outra pessoa, ou a empresa pagou por si

, a cobrança não aparece no seu extrato. Veja **pagar a fatura de outra pessoa**.

#### 🔊 PRECISA DE AJUDA?

Tem uma cobrança que não consegue ligar a nenhuma fatura? Mande-nos a data e o valor do extrato.

 **Abrir um pedido de suporte** →

#### 🔗 VEJA TAMBÉM

Paguei duas vezes ou paguei a fatura errada



O valor da minha fatura parece errado: o que verificar

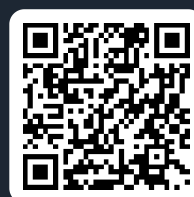


[Como fazer uma reclamação e como a tratamos](#)[O reembolso foi aprovado: como o dinheiro chega até si](#)**mozout****MozOut Brasil**

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

|                       |                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| N.º FISCAL (SARS)     | 943 907 6234                                                         |
| N.º DE REGISTO (CIPC) | 2025/667953/07                                                       |
| SEDE                  | 72 York Road, Kensington<br>Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul |
| CONTACTOS             | info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com                   |
| HORÁRIO               | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado        |

RLX-BR-KB-4032 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:28

Versão online deste  
documento