



O Conselho de Ética e Autorregulação, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (abecs) e no Código de Ética e Autorregulação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação, no que concerne ao monitoramento de adesão às normas de Autorregulação e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

NORMATIVO Nº 002

Dispõe sobre registro de ocorrências realizado pelos consumidores portadores de cartões, e dá outras providências

CONSIDERANDOS

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (abecs), incluindo a regulação do mercado de cartões de crédito, para o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Autorregulação da abecs como um sistema de autodisciplina complementar às normas já existentes, cujos princípios fundamentais são: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais; (e) a liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação e; (g) o estímulo às boas práticas de mercado;

CONSIDERANDO a necessidade de harmonizar as relações, complementando normas e mecanismos de controle já existentes;

CONSIDERANDO as demandas existentes nos órgãos de defesa do consumidor, envolvendo as relações mantidas entre consumidores, emissores, credenciadoras, processadoras, bandeiras e fornecedores;



RESOLVE o Conselho de Ética e Autorregulação, com fundamento no Código de Ética e Autorregulação da abecs, instituir o presente Normativo, que estabelece regras para que os consumidores possam registrar ocorrências contra as Associadas da abecs, participantes do sistema de cartão, em razão de violações ao Código de Ética e Autorregulação da abecs.

Art. 1º. Considera-se registro de ocorrências o sistema de recebimento de denúncias e manifestações dos consumidores contra as Associadas da abecs, participantes do sistema de cartão, através da página eletrônica da abecs ou qualquer outro meio ou canal disponibilizado pela abecs, sobre assunto que desrespeite as regras previstas pelo Código de Ética e Autorregulação.

Art. 2º. Para efeitos deste Normativo, entende-se por consumidor as definições estabelecidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º, caput, 2º, parágrafo único, 17 e 29.

Art. 3º. Para efeitos deste Normativo, entende-se por participantes do sistema de cartão (emissoras, credenciadoras, processadoras, bandeiras, fabricantes de cartões, fornecedores relacionados ao mercado, fabricantes de chips, fabricantes de impressoras e terminais e empresas de personalização de cartões, embossing e termo impressão) as definições previstas no Código de Ética e Autorregulação e no Estatuto Social da abecs.

Art. 4º. O registro de ocorrências tem por finalidade monitorar a aderência das Associadas da abecs, participantes do sistema de cartão, às normas da Autorregulação.

Art. 5º. Para o processamento do registro de ocorrências, é obrigatório o envio dos dados abaixo relacionados:

I – nome completo do consumidor;

II – CPF/MF ou CNPJ/MF do consumidor;

III – e-mail do consumidor;

IV – indicação da instituição infratora dos preceitos contidos no Código de Ética e Autorregulação.



Parágrafo Único. Para o processamento do registro de ocorrências, é facultado o envio das seguintes informações complementares:

- I – Estado;
- II – cidade;
- III – telefone do consumidor;
- IV – histórico da ocorrência.

Art. 6º. Em caso de registro de ocorrência via página eletrônica da abecs, após o envio dos dados informados no art. 4º, o consumidor deverá, obrigatoriamente, para a efetivação do registro, certificar digitalmente a validade das informações.

Art. 7º. Findo o registro de ocorrências, o consumidor receberá uma informação da Autorregulação da abecs, contendo:

- I – confirmação da efetivação do registro;
- II – agradecimento pela contribuição para o monitoramento de aderência das Associadas da abecs, participantes do sistema de cartão, às normas da Autorregulação;
- III – esclarecimento de que o registro realizado não tem natureza de processo disciplinar individual;
- IV – esclarecimento de que o registro realizado será levado ao conhecimento do Associado;
- V – esclarecimento de que a solução do caso deverá ser buscada junto à instituição.

Art. 8º. Efetivado o registro de ocorrências, o Coordenador de Ética e Autorregulação dará conhecimento ao Associado dos registros efetuados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, por meio de correspondência eletrônica ou ofício, para que o Associado proceda à análise e ao atendimento ou não do pleito do consumidor.

Parágrafo Único. Dado conhecimento dos registros de ocorrência, o Associado poderá retirar, na sede da abecs, uma cópia dos registros efetivados em seu desfavor.

Art. 9º. Efetivado o registro de ocorrências, o Coordenador de Ética e Autorregulação, após análise preliminar das denúncias e manifestações dos consumidores, procederá à apuração de condutas de caráter repetitivo ou coletivo com



indícios de violações das normas previstas no Código de Ética e Autorregulação, e, sendo o caso, instaurará o processo disciplinar, em conformidade com o disposto no Capítulo VII do Código de Ética e Autorregulação da abecs.

Art. 10. Este Normativo entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Ética e Autorregulação, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação para todos os fins específicos.

Vigência: 22 de Março de 2010.

Alteração 1: 20 de Agosto de 2010.