



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 envio de cartão de crédito ao consumidor.

NORMATIVO Nº 006

Dispõe sobre o envio de cartão de crédito ao consumidor, e dá outras providências

CONSIDERANDOS

CONSIDERANDO que as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (abecs) incluem a regulação do mercado de cartões de crédito como um todo, propiciando 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 o comprometimento das Associadas da abecs ao cumprimento das regras contidas no Código de Ética e Autorregulação da abecs, mediante sua participação com o sistema de Autorregulação;

CONSIDERANDO a existência de reclamações de consumidores decorrentes do recebimento de cartões de crédito não solicitados, assim como as conclusões



constantes da Nota nº 55/CGSC/DPDC/2010, elaborada pela Coordenação Geral de Supervisão e Controle do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça;

CONSIDERANDO o princípio da harmonização das relações de consumo e a vedação ao fornecimento não solicitado de produtos e serviços, previstos nos artigos 4º, III, e 39, III, do Código de Defesa do Consumidor;

RESOLVE o Conselho de Ética e Autorregulação, com fundamento no Código de Ética e Autorregulação da abecs, instituir o presente Normativo, que veda qualquer forma de envio não solicitado de cartões de crédito ao consumidor.

Art. 1º. 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. 2º. Para efeitos deste Normativo, entende-se por participantes do sistema de cartão (emissores, 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. 3º. As Associadas ficam expressamente proibidas de enviar cartões de crédito novos aos consumidores sem solicitação e autorização prévia desses consumidores.

Parágrafo 1º. Para esse fim, são considerados cartões de crédito novos aqueles que nunca foram solicitados pelo consumidor, sob qualquer forma de manifestação de vontade, sejam eles titulares da conta ou adicionais à conta de cartão de crédito do titular, bem como a substituição do cartão de loja (*private label*) por outro cartão de loja com bandeira (cartão híbrido).

Parágrafo 2º. São excluídos do conceito de cartões emitidos sem solicitação prévia apenas a substituição ou reposição do plástico do cartão já utilizado pelo cliente consumidor.

Parágrafo 3º. Por substituição ou reposição do plástico do cartão entende-se aquela realizada em função da destruição, bloqueio, suspeita de clonagem, vencimento de seu prazo de validade, mudança de *design* do plástico, desenvolvimento tecnológico, inclusão ou exclusão de informações no plástico, ou reorganização societária das emissoras do respectivo cartão de crédito.

Parágrafo 4º. Em todas as hipóteses previstas nos parágrafos 2º e 3º, as condições de uso do cartão emitido em substituição ou reposição do cartão anterior deverão ser idênticas às contratadas pelo consumidor.

Parágrafo 5º. Da mesma forma, em qualquer das hipóteses previstas nos parágrafos 2º e 3º acima, o consumidor deverá ser informado quanto à substituição ou reposição do cartão de crédito previamente ao envio do novo plástico do cartão.

Art. 4º. A anuidade ou quaisquer outras tarifas aplicáveis ao cartão de crédito novo apenas poderão ser cobradas a partir do desbloqueio ou da solicitação/aceitação explícita do respectivo cartão pelo consumidor, mediante a sua manifestação inequívoca de vontade.

Parágrafo Único – Considera-se desbloqueado o cartão de crédito por meio da anuência do consumidor por um dos canais de atendimento da Associada com transação específica para esse fim.

Art. 5º. As condutas disciplinadas neste Normativo serão supervisionadas pela Autorregulação da abecs, com base nos mecanismos previstos no Código de Ética e Autorregulação, e consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, estarão elas sujeitas, ainda, a procedimentos de aferição de conformidade do não envio de cartão de crédito sem solicitação, tais como:

I – metodologias de pesquisa com consumidores;

II - visitas *in loco*;

III – auditoria.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

Art. 6º. 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: 05 de Novembro de 2010.