



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 aos procedimentos e processos necessários à contestação de despesas por desacordo comercial.

## **NORMATIVO Nº 010**

Dispõe sobre os procedimentos e processos necessários à contestação de despesas por desacordo comercial 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, para o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (abecs) como entidade representativa das empresas integrantes do sistema operacional e jurídico de meios eletrônicos de pagamento;

CONSIDERANDO a Autorregulação da abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar 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, seus Anexos e Normativos, mediante sua participação no sistema de Autorregulação;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer o conjunto de normas que disciplinarão o comportamento das Associadas para a contestação de despesas por desacordo comercial, visando permitir ao consumidor um atendimento mais ágil e efetivo;

CONSIDERANDO os princípios da harmonização das relações de consumo, da equidade e da boa fé;

**RESOLVE** o Conselho de Ética e Autorregulação, com fundamento no Código de Ética e Autorregulação da abecs, instituir o presente Normativo, que estabelece os procedimentos e processos necessários à contestação de despesas por desacordo comercial.

**Art. 1º.** Para efeitos deste Normativo, considera-se consumidor aquele definido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), nos termos dos artigos 2º, *caput*, 2º, parágrafo único, 17 e 29.

**Art. 2º.** Para efeitos deste Normativo, consideram-se participantes do sistema de cartão/Associadas, os definidos no Código de Ética e Autorregulação da abecs e no Estatuto Social da abecs.

**Art. 3º.** Este Normativo aplica-se aos seguintes meios de pagamento eletrônicos: (i) cartão de crédito, (ii) cartão múltiplo, exclusivamente quanto à função de crédito, (iii) cartão de loja, (iv) cartão híbrido e (v) cartão corporativo, conforme as definições previstas no Código de Ética e Autorregulação da abecs.

**Art. 4º.** Este Normativo aplica-se somente para os casos de contestação de despesas decorrente de desacordo comercial, que tenham ocorrido através de fornecedor devidamente credenciado com uma Credenciadora Associada, sendo assim consideradas aquelas havidas em razão:

**I** - do exercício, pelo consumidor, do direito de arrependimento, nos termos do artigo 49 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

**II** - do descumprimento da oferta ou publicidade ou apresentação, nos termos dos artigos 30, 35 e 48 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

**III** - da apresentação de vício nos produtos e/ou serviços adquiridos, nos termos das Seções II e III do Capítulo IV do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Art. 5º.** A contestação de despesas por desacordo comercial visa a resolução da contestação da despesa decorrente de desavença comercial e a harmonização das transações comerciais através do cancelamento da compra pelo consumidor e observará, sem prejuízo do direito do consumidor:

**I** - os procedimentos, prazos e processos previstos pelos regulamentos aplicáveis pelo sistema de pagamento a que estejam afiliados, incluindo, mas não se limitando a Bandeira e *private label*;

**II** - os procedimentos e processos estabelecidos neste Normativo;

**III** - a análise concreta e específica do caso por todos os envolvidos no fluxo operacional da contestação de despesas por desacordo comercial.

**Art. 6º.** Sem prejuízo do direito do consumidor, os emissores deverão disponibilizar ao menos um canal de atendimento para atender as contestações de despesas por desacordo comercial.

**Parágrafo único.** O emissor, sem prejuízo da obrigação de tratar as contestações de despesa por desavença comercial nos termos deste Normativo, deverá ainda incluir em seu script de atendimento uma orientação ao consumidor de que, caso ocorra uma outra situação futura de desavença comercial, o fornecedor do produto/serviço é o interlocutor eficaz para tratar de questões como a devolução de mercadorias ou a troca de mercadorias/serviços.

**Art. 7º.** Para a contestação de despesas por desacordo comercial, o Emissor em conformidade com procedimentos, prazos e processos mencionados no art. 5º, observará as seguintes regras gerais:

**I** – em razão do exercício, pelo consumidor, do direito de arrependimento:

**a)** o pedido independe da existência de motivação do consumidor;

**b)** o respeito ao prazo de 07 (sete) dias da transação ou do ato de recebimento do produto ou serviço fora do estabelecimento comercial, conforme previsto no artigo 49 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para que somente no curso deste prazo seja iniciada a contestação de despesas por desacordo comercial.

**II** - em razão do descumprimento da oferta, publicidade ou apresentação nos termos dos artigos 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor:

**a)** o pedido depende da existência de motivação do consumidor com apresentação de documentos comprobatórios do descumprimento da oferta ou publicidade se houver.

**III** - em razão de apresentação de vício nos produtos e/ou serviços adquiridos, nos termos das Seções II e III do Capítulo IV do Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

**a)** o pedido depende da existência de motivação do consumidor, com apresentação de documentos comprobatórios se houver;

**b)** o respeito aos prazos máximos de garantia legal de 30 (trinta) dias, tratando-se de vício aparente ou de fácil constatação, no fornecimento de serviços e produtos não duráveis, e 90 (noventa) dias, tratando-se de vício aparente ou de fácil constatação no fornecimento de serviços e produtos duráveis, para o direito de reclamar, a contar da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço, conforme previsto no artigo 26 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e se houve a disponibilização do produto para reparo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, para que somente após estes eventos seja iniciada a contestação de despesas por desacordo comercial.

**Art. 8º.** Em qualquer caso de contestação de despesas por desacordo comercial previsto no artigo 4º deste Normativo, o Emissor observará os seguintes procedimentos operacionais, que não obstarão ou condicionarão o direito do consumidor:

**I** - quesitos necessários e obrigatórios no *script* dos canais de atendimento dos Emissores, dentre os quais se destacam, mas não se limitam a:

**a)** se o consumidor já manteve contato com o estabelecimento comercial em que adquiriu o produto ou serviço, e se foi orientado quanto aos procedimentos e processos de contestação de despesas por desacordo comercial;

**b)** se o consumidor recebeu, disponibilizou ou efetuou a devolução do produto ou serviço adquirido, e se possui comprovante de qualquer destes eventos;

**c)** o emissor deverá informar ao consumidor que as informações poderão ser apresentadas às credenciadoras, aos proprietários do sistema de pagamento e/ou aos estabelecimentos comerciais.

**II** - o respeito aos procedimentos, prazos e processos previstos pelos regulamentos

aplicáveis pelo sistema de pagamento a que estejam afiliados, incluindo, mas não se limitando a Bandeira e *private label*, em especial os códigos e prazos para a contestação de despesas por desacordo comercial.

**§ 1º.** Em caso de contato ou tentativa de contato do consumidor com o estabelecimento comercial, o Emissor deverá obter do consumidor as informações contidas no formulário padrão previsto no Anexo I deste Normativo, com o detalhamento das ações tomadas pelo consumidor para a solução do caso.

**§ 2º.** Em caso de não contato do consumidor com o estabelecimento comercial, o Emissor deverá informar ao consumidor quanto à necessidade de envio de carta ou e-mail padrão previsto no Anexo II deste Normativo, com o detalhamento das ações tomadas pelo consumidor para a solução do caso.

**§ 3º.** Preenchido o Anexo I ou II deste Normativo, o Emissor tomará as seguintes providências:

**I** - disponibilizar o crédito objeto da contestação de despesas por desacordo comercial ao consumidor e informar o prazo para a análise da contestação de despesa por desavença comercial;

**II** - remeter o formulário ou a carta ou e-mail à Credenciadora, através do processo de devolução do débito ao estabelecimento comercial denominado tecnicamente de *chargeback*, para que esta possa entrar em contato com o estabelecimento comercial a fim de verificar o ocorrido.

**§ 4º.** Sem prejuízo do direito do consumidor, a Credenciadora somente aceitará o Anexo I ou II deste Normativo se enviados pelo Emissor devidamente preenchidos.

**§ 5º.** No caso de existirem motivos para não acatamento do *chargeback*, a Credenciadora enviará ao Emissor informações fornecidas pelo estabelecimento comercial.

**§ 6º.** A Credenciadora poderá não acatar a contestação de despesas por desacordo comercial sempre que o Emissor deixar de observar os procedimentos, prazos e processos estabelecidos pelos regulamentos aplicáveis pelo sistema de pagamento a que estejam afiliados, incluindo, mas não se limitando à Bandeira e *private label*, sem prejuízo do direito do consumidor.

**III** – Quando houver motivo para não acatamento da contestação de despesa, o resultado da análise da contestação de despesa deverá ser informado ao consumidor



pelo Emissor.

**Art. 9º.** Além dos procedimentos operacionais previstos neste Normativo, o Emissor observará as seguintes regras gerais, incluindo, mas não se limitando a:

**I** - respeitar e cumprir os procedimentos e processos de contestação de despesas por desacordo comercial estabelecidos neste Normativo;

**II** - manter esclarecimentos necessários e obrigatórios no *script* dos canais de atendimento sobre a contestação de despesas por desacordo comercial;

**III** - divulgar informações adequadas sobre as regras de cancelamento de compras em caso de contestação de despesas por desacordo comercial;

**IV** - orientar o consumidor quanto às informações constantes na fatura do cartão, em especial em relação ao débito e crédito decorrente de contestação de despesas por desacordo comercial;

**V** - processar para o consumidor os estornos enviados pelo estabelecimento comercial através da credenciadora no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de recebimento da transação financeira enviada pela Credenciadora, efetuando o respectivo crédito para o consumidor.

**Art. 10.** Além dos procedimentos operacionais previstos neste Normativo, a Credenciadora observará as seguintes regras gerais, incluindo, mas não se limitando a:

**I** - respeitar e cumprir os procedimentos e processos de contestação de despesas por desacordo comercial estabelecidos neste Normativo;

**II** - instruir o estabelecimento comercial credenciado a adotar comportamento ético, responsável e compatível com as boas práticas comerciais na relação com o consumidor;

**III** - estabelecer nos contratos, seus respectivos aditivos e anexos firmados com o estabelecimento comercial credenciado:

**a)** as regras para o credenciamento;

**b)** a possibilidade de contestação e cancelamento de transação, aí incluída a

contestação de despesas por desacordo comercial.

**IV** - disponibilizar ao menos um canal de atendimento ao estabelecimento comercial credenciado para fornecer orientações quanto aos procedimentos e processos de contestação e cancelamento de transação, aí incluída a contestação de despesas por desacordo comercial;

**V** - identificar as práticas ofensoras do estabelecimento comercial credenciado no que atine ao disposto neste Normativo, bem como, quando necessário, desenvolver, definir e implantar regras para a tomada de ações contra as ofensas;

**VI** - incluir no site oficial informações sobre os procedimentos e processos de contestação e cancelamento de transação, aí incluída a contestação de despesas por desacordo comercial.

**Art. 11.** Além dos procedimentos operacionais previstos neste Normativo, o proprietário do sistema de pagamento a que esteja afiliado o Emissor e a Credenciadora, observará as seguintes regras gerais, incluindo, mas não se limitando a:

**I** - respeitar e cumprir os procedimentos e processos de contestação de despesas por desacordo comercial estabelecidos neste Normativo;

**II** - estabelecer nos contratos, seus respectivos aditivos e anexos firmados com o Emissor e a Credenciadora, os procedimentos e processos necessários à contestação de despesas por desacordo comercial.

**Art. 12.** A observância dos procedimentos e processos estabelecidos neste Normativo é obrigatória para todas as Associadas da abecs.

**Art. 13.** As condutas disciplinadas neste Normativo serão supervisionadas pela Autorregulação da abecs, com base nos mecanismos previstos no Código de Ética e Autorregulação da abecs, e consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, estarão elas sujeitas, ainda, a procedimentos de aferição de impacto no volume de reclamações derivadas nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, tais como:

**I** - solicitação de dados aos Emissores;



**II** - metodologias de pesquisa com consumidores;

**III** - visitas *in loco*;

**IV** - auditoria.

**Art. 14.** Este Normativo entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da data da publicação via comunicado às associadas, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação da abecs para todos os fins específicos.

Publicação: 01 de julho de 2013.



associação brasileira das empresas  
de cartões de crédito e serviços

## ANEXO I

### Logo da Bandeira

#### Formulário Padrão de Contestação por Desacordo Comercial

(No caso de contato ou tentativa de contato do consumidor com o estabelecimento comercial)

Informações da transação			
Número do cartão (truncado) (por exemplo: 123456 ***** 7890)			
Nome do portador			
Nome do titular (se adicional)			
ARN/Número de referencia			
Data da transação	____/____/____		
Valor da transação	R\$	Valor contestado	R\$
Nome do estabelecimento informado pelo portador			
Endereço ou site do estabelecimento (especificar)			
Ciente e concorda que as informações serão disponibilizadas às credenciadoras, bandeiras e estabelecimentos comerciais			



Associação Brasileira das Empresas  
de Cartões de Crédito e Serviços

<b>Contato com o estabelecimento comercial</b>	
	Data (s) do contato com o estabelecimento: ___/___/_____ Data (s) de assinatura do contrato do recebimento do produto/serviço: ___/___/_____ ( ) Não conseguiu contato com estabelecimento através dos canais especificados abaixo:
	Canal de contato
	Especificar:
	Telefone
	Última(s) Data(s)
	e-mail:
	Protocolo de atendimento
	Nome de contato
	Resposta do estabelecimento comercial

<b>Motivo do questionamento</b>										
<b>X</b>	<b>Descumprimento da Oferta ou Contrato (inclui o serviço não prestado ou mercadoria não recebida)</b>									
	O estabelecimento comercial não quer (___) ou não pode (___) fornecer a mercadoria									
	O portador não recebeu a mercadoria ou serviço até ___/___/____									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Data originalmente prevista para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial ___/___/____</li> <li>◆ Endereço previsto para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Endereço</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: right;">número</td> </tr> <tr> <td>Complemento</td> <td>Bairro</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cidade</td> <td>Estado</td> <td style="text-align: right;">CEP</td> </tr> </table> </li> </ul>	Endereço		número	Complemento	Bairro		Cidade	Estado	CEP
Endereço		número								
Complemento	Bairro									
Cidade	Estado	CEP								
	◆ Houve prorrogação na data para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial para ___/___/____									



Associação Brasileira das Empresas  
de Cartões de Crédito e Serviços

		<p>◆ Se o estabelecimento comercial retomou a tentativa de entrega da mercadoria/serviço qual a data prevista para 2ª entrega do serviço/mercadoria ____/____/____</p>
	Descrição do que foi comprado/contratado: _____	

<b>Motivo do questionamento</b>
<b>Vício (mercadoria/serviço com defeito ou em desacordo )</b>
Mercadoria/serviço recebido em ____/____/____ não está como descrito
Mercadoria recebida em ____/____/____ está defeituosa ou danificada
Portador devolveu a mercadoria ao estabelecimento comercial ou cancelou o serviço? (____) sim em ____/____/____ Canal de devolução da mercadoria ou cancelamento do serviço (especificar)   (____) não. Especificar motivo:
Especificar mercadoria ou serviços e fazer um breve relato



Associação Brasileira das Empresas  
de Cartões de Crédito e Serviços

Motivo do questionamento
<b>Direito de Arrependimento</b>
Contrato assinado ou Mercadoria/serviço recebido em ____/____/____
Portador devolveu a mercadoria ao estabelecimento comercial ou cancelou o serviço? (____) sim em ____/____/____ Canal de devolução da mercadoria ou cancelamento do serviço ou cancelamento da mercadoria/serviço (especificar)  (____) não. Especificar motivo:
Documento de crédito fornecido pelo estabelecimento comercial: (____) sim - data: ____/____/____ ou (____) não consta data no documento (____) não.
Especificar mercadoria ou serviço e fazer um breve relato.
Informar e/ou anexar evidência do pedido de cancelamento não processado (log de atendimento, protocolo, código ou e-mail com data e nome do estabelecimento comercial)
<b>Informar na mensagem do <i>chargeback</i>: Arrependimento e crédito não foi processado</b>

Preparado por: \_\_\_\_\_

Data (mm/dd/aa): \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Número de telefone: \_\_\_\_\_

Número de Fax: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_



(\_\_\_\_) Certificamos que as informações contidas neste documento expressam o real teor da disputa, responsabilizando-nos por quaisquer inverdades, omissões que prejudiquem ou inviabilizem a apuração e avaliação da contestação.

## **ANEXO II**

### **Carta ou e-mail Padrão de Contestação por Desacordo Comercial** (No caso de não contato do consumidor com o estabelecimento comercial)

#### **Informações obrigatórias:**

1. Número do CPF e quatro últimos números do cartão
2. Nome do portador
3. Nome do titular (se adicional)
4. Data da transação
5. Valor da transação (R\$)
6. Nome do estabelecimento comercial
7. Endereço ou site do estabelecimento comercial
8. Motivo (s) do não contato com o estabelecimento comercial
9. Dados da entrega – endereço, data prevista para a entrega, data de recebimento (se for o caso)
10. Especificar a mercadoria ou serviço
11. Especificar se recebeu a mercadoria/serviço (se aplicável)
12. Especificar se devolveu a mercadoria ou cancelou o serviço. Especificar data/canal/endereço
13. Breve relato do ocorrido
14. Ciente e concorda que este documento será disponibilizado às credenciadoras, bandeiras e estabelecimentos comerciais
15. Certifica que as informações contidas neste documento expressam o real teor da disputa, responsabilizando-nos por quaisquer inverdades, omissões que prejudiquem ou inviabilizem a apuração e avaliação da contestação