



## Circular 03 – Normativo 10

Esta Certificação é concedida à Associada que comprovar a implantação de processos para cumprimento dos preceitos insertos no Normativo 010, que dispõe sobre os procedimentos e processos necessários à contestação de despesas por desacordo comercial e dá outras providências.

Considerando o disposto no Normativo 010, esta Circular tem aplicação somente para a Certificação de processos de cumprimento da Autorregulação da Abecs das Associadas que atuarem como emissoras de contas de pagamento pós-pagas.

A Associada que desejar esta Certificação deverá comprovar o cumprimento dos seguintes requisitos à entidade autorizada pela análise de seus processos:

**1)** Existência de procedimento para recebimento e tratamento de casos de contestação de despesas decorrente de desacordo comercial, que tenham ocorrido com fornecedor devidamente credenciado à uma Credenciadora Associada, sendo 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.

**2)** Processo para recebimento e tratamento de casos de contestação de despesas decorrentes de desacordo comercial através do cancelamento da compra pelo Consumidor observando, sem prejuízo do direito do Consumidor:

**I** - dos procedimentos, prazos e procedimentos previstos pelos regulamentos aplicáveis aos arranjos de pagamento a que estejam afiliadas;

**II** - dos procedimentos e processos estabelecidos no Normativo 010;

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





**3)** Disponibilização pelos Emissores de ao menos um canal de atendimento ao Consumidor para atender as contestações de despesas por desacordo comercial contendo no *script* de atendimento 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.

**4)** Observância das seguintes regras no processo de contestação de despesas por desacordo comercial, em conformidade com procedimentos, prazos e processos previstos pelos regulamentos aplicáveis aos arranjos de pagamento a que as Associadas estejam afiliadas:

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

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

**b)** seja respeitado o 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 Proteção e 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, observado:

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

**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.



**5)** Observância das seguintes condições operacionais, que não obstarão ou condicionarão o direito do Consumidor:

**I** - quesitos necessários e obrigatórios no *script* dos canais de atendimento das Associadas, 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 Instituidores de Arranjo de Pagamento e/ou aos estabelecimentos comerciais.

**II** - respeito aos procedimentos, prazos e processos previstos pelos regulamentos aplicáveis aos Arranjos de Pagamento a que as Associadas estejam afiliadas, em especial os códigos e prazos para a contestação de despesas por desacordo comercial.

**6)** Em caso de contato ou tentativa de contato do Consumidor com o estabelecimento comercial, adoção pelo Emissor de procedimento para receber do Consumidor as informações contidas no formulário padrão previsto no Anexo I do Normativo 010, anexo à presente Circular, com o detalhamento das ações tomadas pelo Consumidor para a solução do caso.

**7)** Em caso de ausência de contato do Consumidor com o estabelecimento comercial, a Associada deverá informar ao Consumidor quanto à necessidade de envio de carta ou e-mail padrão previsto no Anexo II do Normativo 010, anexo à presente Circular, com o detalhamento das ações tomadas pelo Consumidor para a solução do caso.

**8)** Após preenchimentos do Anexo I ou II do Normativo 010, demonstração pelo Emissor da existência de mecanismos para a tomada das seguintes providências:

**I** - disponibilização do crédito objeto da contestação de despesas por desacordo comercial ao Consumidor e informação do prazo para a análise da contestação de despesa por desavença comercial;

**II** – envio de formulário, carta ou e-mail à Credenciadora, por meio 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.



**9)** Manutenção de procedimento para informar o Consumidor sobre o resultado de não acatamento do pedido de contestação de despesa.

**10)** Além dos procedimentos operacionais previstos no Normativo 010, comprovação da existência de procedimentos que viabilizem:

**I** - respeitar e cumprir os procedimentos e processos de contestação de despesas por desacordo comercial estabelecidos no Normativo 010;

**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 da fatura da conta de pagamento pós-paga, em especial em relação a 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.

A Associada poderá fornecer para a entidade autorizada responsável pela análise da Certificação os documentos que entender cabíveis para corroborar com a análise.

A entidade autorizada responsável pela análise da Certificação deverá constatar se o número de pessoas envolvidas no cumprimento do processo para cumprimento do Normativo 010 é compatível com o porte do Emissor e o fluxo do trabalho desempenhado de forma que sua atuação garanta o cumprimento dos processos implantados e em caso de alteração dos processos, sua frequência de atualização, se houver.

Após a análise pela entidade autorizada responsável, será confeccionado um breve relato das informações obtidas pela mesma e será colhida a assinatura do diretor responsável pela área.

O envio das informações presentes nesta Circular deverão atender o disposto no Normativo 001.

Esta Circular se tornará parte integrante do Normativo 001 para todos os fins específicos.



## ANEXO I

### Logo do Instituidor de Arranjo de Pagamento

#### Formulário Padrão de Contestação por Desacordo Comercial

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

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



<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>	
X	<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 Endereço número Complemento Bairro Cidade Estado CEP</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Houve prorrogação na data para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial para ___/___/____</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se o estabelecimento comercial retomou a tentativa de entrega da mercadoria/serviço qual a data prevista para 2ª entrega do serviço/mercadoria ___/___/____</li></ul>



	Descrição do que foi comprado/contratado: _____
--	--

Motivo do questionamento
<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     

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 da conta de pagamento pós-pagao
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, instituidores de arranjo de pagamento 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