



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 à (i) entrega do prospecto de informações essenciais, (ii) entrega de cópia do contrato de adesão aos serviços relativos às contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador e (iii) a adesão aos serviços relativos às contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador.

## **NORMATIVO Nº 005**

Dispõe sobre a (i) entrega de prospecto de informações essenciais, (ii) entrega de cópia do contrato de adesão aos serviços relativos às contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador e (iii) a adesão aos serviços relativos às contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador e dá outras providências.

## **CONSIDERANDOS**

CONSIDERANDO que as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs) incluem a autorregulação do mercado de contas de pagamento 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 titulares de contas de pagamento 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;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução 3.694 de 26 de março de 2009 do Conselho Monetário Nacional, alterada pela Resolução 4.283 de 4 de novembro de 2.013 emitida pelo mesmo órgão;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer o conjunto de normas que disciplinarão o procedimento de anuência do Consumidor aos termos e condições do contrato de conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador;





CONSIDERANDO o princípio da harmonização das relações de consumo, o direito à prevenção e informação dos Consumidores, previstos nos artigos 4º, III, e 6º, III e VI, 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 regula (i) a entrega de prospecto de informações essenciais que contenha as regras básicas sobre os direitos e obrigações do Consumidor previstos no respectivo contrato, (ii) a entrega ao Consumidor de cópia do contrato de adesão aos serviços de conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador, e ainda, (iii) o procedimento para se obter a anuência do Consumidor ao contrato de utilização das contas de pagamento pós-pagas destinada ao uso do Portador.

### Da Definição de Consumidor

**Art. 1º.** Para efeitos deste Normativo, entende-se por Consumidor aquele assim definido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º, *caput*, parágrafo único, 17 e 29.

### Da Aplicação do Normativo

**Art. 2º.** Este Normativo se aplica a todos as contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador.

### Do Prospecto de Informações Essenciais

**Art. 3º** Como forma de assegurar a livre escolha e tomada de decisão do Consumidor, fica instituído o prospecto de informações essenciais para as contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador, com redação em linguagem clara, simples e objetiva, sem natureza publicitária, que deverá conter as informações essenciais do serviço prestado.

**Art. 4º.** O prospecto de informações essenciais conterá informações e explicações adequadas às necessidades do Consumidor e os riscos existentes na execução das operações relacionadas ao produto ou serviço a ser adquirido, tais como definidos no contrato de adesão aos serviços de contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do Portador, incluindo, mas não se limitando a:



- a)** regras e condições básicas de utilização da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador;
- b)** principais direitos do Consumidor decorrentes da contratação dos serviços e respectivas limitações;
- c)** principais obrigações assumidas pelo Consumidor enquanto Titular da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador, especialmente aqueles pertinentes ao uso do limite de crédito, à disponibilidade de financiamento mediante pagamento mínimo da fatura e suas implicações, quando houver, e as implicações do pagamento da fatura posteriormente à data de vencimento;
- d)** procedimentos para a formalização da anuência pelo Consumidor enquanto Titular da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador referente à contratação;
- e)** hipóteses e condições de bloqueio, suspensão de uso e cancelamento do meio de pagamento atrelado à conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador e procedimentos para a rescisão da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador;
- f)** informações sobre os encargos contratuais aplicáveis, tarifas, multas e impostos;
- g)** medidas de segurança tais como as obrigações de guarda do plástico utilizado na movimentação da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador, da não divulgação de senha para terceiros, de comunicação imediata da perda, furto ou roubo do cartão, dentre outras;
- h)** periodicidade e forma de atualização dos dados cadastrais do Consumidor que seja Titular da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador;
- i)** canais de atendimento disponíveis ao Consumidor.

### **Da Oferta e Contratação Em Meio Presencial**

**Art. 5º.** Em se tratando de contratação de conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador realizada unicamente em meio presencial, sem a necessidade de procedimentos posteriores de confirmação da adesão, o Emissor entregará ao Consumidor, no ato da contratação, prospecto de informações essenciais e cópia do contrato.



## Da Oferta pelo Emissor ou Solicitação pelo Consumidor Por Meio Não Presencial

**Art. 6º.** Em se tratando de oferta pelo Emissor ou solicitação pelo Consumidor por meio não presencial de conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador, o Emissor entregará ao Consumidor, antes da contratação da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador, o prospecto de informações essenciais e a cópia da minuta do contrato através (i) da disponibilização de tais documentos na internet passível de *download* e armazenamento ou (ii) envio por meio eletrônico no endereço eletrônico informado pelo Consumidor no preenchimento da proposta de adesão ou (iii) pelo correio para o endereço informado pelo Consumidor.

**Parágrafo único.** Em quaisquer das hipóteses de entrega do prospecto de informações essenciais previstas no caput do art. 6º, o prospecto de informações essenciais e a minuta do contrato deverão ser encaminhados (i) antes ou juntamente com o envio ao Consumidor do instrumento de pagamento correspondente à conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador ou (ii) antes da manifestação de anuência do Consumidor na forma disposta no art. 7º deste Normativo quando a conta de pagamento pós paga destinada ao uso do Portador puder ser utilizada independente de instrumento físico (i.e, plástico).

## Da Anuência do Consumidor e Consequente Formalização de Título Adequado

**Art. 7º.** A anuência do Consumidor e consequente formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para abertura, utilização e manutenção da conta de pagamento pós-paga destinada ao uso do Portador ocorrerá mediante a comprovada e inequívoca concordância e adesão do Consumidor aos termos e condições contratuais, a qual poderá se dar através de uma das seguintes formas:

**§ 1º.** Presencial quando o Consumidor estiver na presença de um representante do Emissor devidamente habilitado e assinar a proposta ou mediante a assinatura do próprio contrato de adesão.

**§ 2º.** Não presencial quando o Consumidor:

**I** – aceitar os termos e condições contratuais por meio de desbloqueio digital com a utilização de código secreto (senha pessoal) de uso exclusivo do Consumidor; ou

**II** – aceitar os termos e condições do contrato por meio de desbloqueio por contato telefônico devidamente gravado com a confirmação de informações cadastrais (*PID* - - *Personally Identifiable Data*) que permitam a identificação segura do Consumidor; ou



**III** – aceitar os termos e condições por outro meio eletrônico que comprove inequivocamente a identificação e a manifestação de vontade do Consumidor e que ofereça o mesmo nível de certeza e segurança existentes nos itens (I) e (II).

**Art. 8º.** Previamente à formalização do título adequado, os Emissores deverão disponibilizar as informações essenciais referentes a eventuais programas de recompensa e benefícios, incluindo, eventuais seguros que integrem a conta de pagamento destinada ao uso do Portador.

**Art. 9º.** A observância dos procedimentos e processos estabelecidos neste Normativo é obrigatória para todos os Emissores Associados da Abecs.

**Art. 10.** 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 da entrega de cópia do contrato e do prospecto de informações essenciais, tais como:

**I** – metodologias de pesquisa com Consumidores;

**II** - visitas *in loco*;

**III** – auditoria.

**Art. 11.** Este Normativo entra em vigor imediatamente, a contar da 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.

Alteração 01: 18 de Setembro de 2015.