



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			
Número da conta de pagamento (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 <i>site</i> do estabelecimento (especificar)			
Ciente e concorda que as informações serão disponibilizadas às credenciadoras, instituidores de arranjo de pagamento e estabelecimentos comerciais			



Contato com o estabelecimento comercial	
	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
	Telefone
	Última(s) Data(s)
	e-mail:
	Protocolo de atendimento
	Nome de contato
	Resposta do estabelecimento comercial

Motivo do questionamento										
X	Descumprimento da Oferta ou Contrato (inclui o serviço não prestado ou mercadoria não recebida)									
	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"> ◆ Data originalmente prevista para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial ___/___/_____ ◆ Endereço previsto para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial <table border="0" style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Endereço</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Bairro</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">número</td> </tr> <tr> <td>Complemento</td> <td style="text-align: center;">Estado</td> <td style="text-align: right;">CEP</td> </tr> <tr> <td>Cidade</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> 	Endereço	Bairro	número	Complemento	Estado	CEP	Cidade		
Endereço	Bairro	número								
Complemento	Estado	CEP								
Cidade										
	◆ Houve prorrogação na data para entrega do serviço/mercadoria pelo estabelecimento comercial para ___/___/_____									
	◆ Se o estabelecimento comercial retomou a tentativa de entrega da mercadoria/serviço qual a data prevista para 2ª entrega do serviço/mercadoria ___/___/_____									



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

Motivo do questionamento
Vício (mercadoria/serviço com defeito ou em desacordo)
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
Direito de Arrependimento
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)
Informar na mensagem do <i>chargeback</i>: Arrependimento e crédito não foi processado

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