

REGULAMENTO OPERACIONAL

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

CAPÍTULO I **Das Finalidades**

Art. 1º. As Entidades integrantes do SPC Santa Catarina – Serviço de Proteção ao Crédito do Estado de Santa Catarina, banco de dados formado por um arquivo de informações, para fins de análise para concessão de crédito, visando o melhor atendimento aos seus Associados e de acordo com o termo de adesão firmado entre si, adotam o presente Regulamento do SPC Santa Catarina, respeitando-o em todos os seus termos.

Parágrafo único. O objetivo deste Regulamento é a normatização e padronização do Sistema, cujas cláusulas abaixo e normas regulamentadoras próprias, regulamentarão os procedimentos das Entidades participantes e de seus Associados, permitindo assim uma atuação única dos serviços de proteção ao crédito mantidos pelas Entidades.

CAPÍTULO II **Do Funcionamento**

Art. 2º. O Departamento do SPC Santa Catarina permitirá a troca entre os usuários do sistema, mediante procedimentos operacionais adequados, documentos de CPF - Cadastro de Pessoa Física e/ou CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, existentes em seus bancos de dados de proteção ao crédito, centralizando em cadastro comum, fisicamente instalado na sede da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do estado de Santa Catarina, sejam eles referentes a registros de inadimplência, de dados ou de consultas.

Parágrafo único. Para melhor entendimento deste Regulamento, definimos a seguir as principais siglas e nomes:

ENTIDADES – São as CDL's (Câmaras de Dirigentes Lojistas);

ASSOCIADOS – São as pessoas físicas ou jurídicas associadas às Entidades.

Art. 3º. Entidades ainda não participantes do SPC Santa Catarina poderão ser admitidas na forma deste Regulamento e do Estatuto da Federação das Câmaras dos Dirigentes Lojistas de Santa Catarina.

Art. 4º. As Entidades, participantes do Sistema deverão manter atualizado, sistematicamente e em tempo real, as suas inclusões e exclusões de registros junto ao sistema do SPC Santa Catarina.

Art. 5º. As Entidades ficam expressamente proibidas de fornecer informações do SPC Santa Catarina para empresas concorrentes ou outras entidades, sem que haja prévio consentimento do Conselho Diretor do SPC Santa Catarina.

CAPÍTULO III **Da Comercialização**

Art. 6º. As Entidades participantes do Sistema não poderão comercializar informações em localidades onde haja congênere participante do Sistema, salvo norma regulamentadora que excepcionalize tal situação.

CAPÍTULO IV **Das Estatísticas**

Art. 7º. O SPC Santa Catarina elaborará e disponibilizará estatísticas de registros, cancelamentos e consultas, cuja operação tenha sido efetuada em seu banco de dados, que será discriminada por Entidade.

CAPÍTULO V **Do Procedimento de Filiação**

Art. 8º. Poderão filiar-se às Entidades para uso do Sistema, empresas mercantis, prestadoras de serviços, instituições financeiras e profissionais liberais, sendo estes responsáveis por seus registros, cancelamentos e demais ocorrências relativas as estes, bem como não transferirem sob hipótese alguma a terceiros as informações que tiverem acesso.

§ 1º. As Entidades poderão aceitar a filiação de empresas de cobrança somente para efeito de consulta.

§ 2º. As Entidades não poderão aceitar a filiação de agência de emprego, de investigação, similares e órgãos públicos (Prefeituras, Estados, União Federal e Autarquias).

§ 3º. As empresas prestadoras de serviços e as administradoras de consórcios somente poderão efetuar registro de débito do inadimplente após a prestação do serviço ou a entrega do bem.

§ 4º. Os condomínios, por si ou por administradoras, poderão registrar débitos em atraso, de natureza condominial, desde que prevista essa possibilidade em convenção ou em ata de Assembléia Geral do condomínio.

§ 5º. As imobiliárias ou administradoras poderão registrar débitos em atraso, de natureza condominial, locatícia ou de compra e venda, desde que autorizadas expressamente pelo contratante.

§ 6º. As entidades que tem por finalidade o atendimento a saúde, poderão registrar débitos desde que realizada a prestação do serviço, sendo vedado impedir ou dificultar o atendimento aos consumidores em razão de consulta ao banco de dados do serviço de proteção ao crédito.

§ 7º. As Entidades poderão aceitar, a seu critério, mediante termo de responsabilidade e cláusulas específicas, Associado que não se enquadre no *caput* deste artigo, desde que previamente autorizado pelo Conselho Diretor do SPC Santa Catarina, com parecer favorável de sua Assessoria Jurídica.

§ 8º. O Associado que rescindir seu contrato com a Entidade integrante do sistema SPC Santa Catarina terá seus registros imediatamente cancelados, permanecendo a responsabilidade prevista no *caput* deste artigo.

CAPÍTULO VI **Dos Procedimentos e Critérios**

Art. 9 °. Para uniformização dos procedimentos, considerar-se-á inadimplemento para fim de registro no SPC Santa Catarina, o atraso no pagamento decorrente de operações mercantis, financeiras, prestação de serviços e outros legalmente comprováveis, através de instrumentos próprios, tais como: contratos, duplicatas, cheques, notas promissórias e orçamentos devidamente aprovados, dentre outros, nos termos da legislação vigente.

§ 1º. Entende-se como atraso para fins de registro o dia imediatamente seguinte ao do vencimento da obrigação inadimplida.

§ 2º. O registro a que se refere o *caput* deste artigo não se aplica:

I - ao cônjuge do devedor (principal, fiador, avalista ou endossante),
II - ao sócio e ao administrador da pessoa jurídica, quando não solidariamente responsáveis.

Art. 10. A Entidade deverá solicitar ao Associado documentos que comprovem a dívida, sempre que se fizer necessária a comprovação do débito registrado, quando contestado pelo consumidor diretamente na Entidade.

Parágrafo único. A falta de atendimento do que dispõe o *caput* deste artigo, no prazo de 02 (dois) dias úteis, implicará o cancelamento do registro.

Art. 11. O registro do débito conterá os seguintes dados:

I – Obrigatoriamente:

- a) nome completo do devedor principal, fiador, avalista ou endossante;
- b) data de nascimento;
- c) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- d) endereço completo do devedor, fiador, avalista ou endossante;
- e) valor e número do documento que originou o débito;
- f) data do vencimento;
- g) nome do Associado que promoveu o registro;
- h) se está sendo registrado como devedor principal, fiador, avalista ou endossante;
- i) identificação da cidade/entidade por onde está sendo incluído o registro.

II - O registro do fiador e do avalista somente poderá ocorrer, caso a fiança e o aval sejam prestados, em caso de consumidor casado, por ambos os cônjuges, respeitando os ditames do artigo 1.647, III do Código Civil.

III – Preferencialmente:

- a) filiação;
- b) no caso de pessoa jurídica, o número da inscrição estadual;
- c) outras informações que se fizerem necessárias.

§ 1º. O registro de que trata este artigo conterá, quando incluído o RG, a sigla de seu Estado emissor (UF).

§ 2º. Nos registros oriundos de financeiras e promotoras de vendas, constará, preferencialmente, o nome empresarial ou nome de fantasia do estabelecimento onde se realizou a operação mercantil.

§3º. A falta de algum dos dados elencados neste artigo, desde que não prejudique a perfeita identificação da operação e seja compatível com o exigido nos convênios celebrados entre a entidade e outros bancos de dados, não impedirá o registro, sempre sob responsabilidade do associado.

Art. 12. O cheque sem a devida provisão de fundos, desde que tenha sido reapresentado ao banco sacado e devolvido (motivo 12), ou a respectiva conta já esteja encerrada (motivo 13), ou haja prática espúria (motivo 14), permitirá, de imediato, o registro de débito.

§ 1º. O registro de cheques conterá, os seguintes dados:

I – Obrigatoriamente:

- a) nome do emitente;
- b) endereço completo;
- c) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do emitente;
- d) motivo da devolução;
- e) número e dígito do cheque, do banco e da agência;
- f) valor do cheque;
- g) data da emissão;
- h) nome do Associado que promoveu o registro;
- i) identificação da cidade/entidade por onde está sendo incluído o registro.

II – Preferencialmente:

- a) data de nascimento;
- b) filiação;
- c) no caso de pessoa jurídica, o número da inscrição estadual;
- d) data de nascimento;
- e) número da cédula de identidade civil (RG), somente com caracteres numéricos;
- f) outras informações que se fizerem necessárias.

§ 2º. A resposta da consulta de cheques, em caso de restrição, deverá apresentar os dados referidos no § 1º deste artigo.

Art. 13. O associado procurará registrar o débito em até noventa dias contados da data do vencimento, com isso prevenindo prejuízo a outros associados, respeitado o prazo do art. 14 deste Regulamento, nada o impedindo de registrar o referido débito após o prazo recomendado na primeira parte deste artigo.

Art. 14. Os registros de débito não poderão permanecer nos arquivos do SPC Santa Catarina por período superior a cinco anos, contados a partir da data do vencimento, conforme determina a Lei n.º 8.078/90 (Código do Consumidor).

Art. 15. O valor do débito em atraso será registrado com obediência ao estipulado no contrato de concessão de crédito firmado entre as partes.

Art. 16. Será suspenso ou cancelado o registro, desde que haja decisão ou ordem judicial neste sentido exclusivamente a respeito do débito registrado, não bastando para tal a simples interposição de medida judicial.

Art. 17. A Entidade de origem do débito poderá, após o parecer do Departamento do SPC Santa Catarina ou de seu Departamento Jurídico, e sem consulta prévia ao Associado, suspender ou cancelar qualquer registro de débito dos seus arquivos, justificando posteriormente ao Associado.

Art. 18. O registro de débito será, obrigatoriamente, cancelado ou comunicado, conforme o caso, pelo Associado, quando da sua regularização ou liquidação.

§ 1º. Entende-se como liquidação do débito o pagamento das prestações vencidas, mesmo existindo prestações a vencer, assim como a renegociação ou a novação da dívida.

§ 2º. A baixa do registro de inadimplência deverá ocorrer da forma mais célere possível em respeito ao *caput* deste artigo.

I - Os Associados "on-line" - aqueles que utilizam o sistema diretamente, sem intervenção da Entidade - deverão efetuar o cancelamento do registro no sistema logo após a regularização/liquidação do débito pelo consumidor, da mesma forma àqueles que assim não operam, que solicitarão ao SPC Santa Catarina, por meio da Entidade a qual está filiado, o referido cancelamento, através de fax, telefone, ou outro meio definido no contrato entre as partes, sempre requerendo a confirmação do recebimento da referida solicitação.

Art. 19. As informações do banco de dados do SPC Santa Catarina serão objetivas e de caráter sigiloso, individual e intransferível, ficando vedado fornecê-las a não associados, exceto o disposto no art. 25.

§ 1º. O fornecimento de tais informações só poderá ser feito mediante consulta, sendo vedado aos integrantes do sistema divulgá-las através de relações, listagens, boletins ou quaisquer outros meios.

§ 2º. Comprovado que o associado assim procedeu, este poderá ser penalizado com a aplicação de sanção definida no termo de adesão firmado entre as partes ou na forma prevista neste Regulamento.

CAPÍTULO VII **Da Consulta**

Art. 20. As informações prestadas pelas Entidades integrantes do SPC Santa Catarina são de caráter subsidiário e de referência. O risco dos negócios delas decorrentes é de inteira responsabilidade do associado consulente.

Art. 21. Todas as consultas realizadas no SPC Santa Catarina deverão conter:

- a) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), conforme o tipo de consulta;
- b) indicação da área geográfica, identificando a procedência da transação comercial;
- c) nome completo, data de nascimento e valor (se possível.)

§ 1º. As consultas efetuadas poderão ser exibidas no sistema pelo prazo definido em convênio nacional, ou excepcionalmente pelo prazo definido pelo Conselho Diretor, e, serão exibidas sob a denominação de "consultas anteriores".

I – Estas informações não são restritivas ao crédito, portanto não são desabonadoras e não poderão ser utilizadas como justificativa para não concessão de crédito.

§ 2º. As Entidades integrantes comprometem-se a orientar seus Associados a solicitarem o cancelamento das consultas anteriores cujas operações não se concretizaram.

Art. 22. Todas as respostas das consultas realizadas no SPC Santa Catarina deverão conter, obrigatoriamente, as seguintes informações quando existentes no sistema:

I – respostas às "consultas":

- a) nome;
- b) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou da cédula de identidade civil (RG);
- c) em caso de pessoa jurídica o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

- d) nome das empresas que consultaram anteriormente, conforme Art. 21, §1º e §2º;
- e) data das consultas;
- f) Cidade/Estado;
- e) valor da operação e forma de pagamento, se possível, dependendo ainda de norma regulamentadora.

II – nas respostas de “registro”:

- a) nome;
- b) data de nascimento;
- c) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou da cédula de identidade civil (RG);
- d) em caso de pessoa jurídica o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- e) nome da (s) empresa(s) credora(s);
- f) data do vencimento;
- g) Cidade/Estado.
- f) identificação do documento que originou a dívida;
- g) valor, se possível, dependendo ainda de norma regulamentadora;
- h) data da disponibilização da informação para consulta;
- i) identificação da cidade/entidade por onde foi incluído o registro.

CAPÍTULO VIII **Do Serviço de Alerta**

Art. 23. As Entidades poderão disponibilizar aos consumidores um serviço de utilidade pública, que consiste no cadastramento de alerta de documentos, cheques ou cartões de créditos roubados, furtados ou extraviados, respeitado o modelo de inclusão de alerta/documentos extraviados, definido pelo Conselho Diretor do SPC Santa Catarina.

§ 1º. A inclusão do alerta deverá preferencialmente ser realizada pessoalmente junto a Entidade, na forma do § 3º e seu cancelamento deverá ser solicitado pelo próprio interessado a qualquer entidade integrada.

§ 2º. É permitida a inclusão por telefone ou outro meio eletrônico eventualmente disponibilizado, desde que comprovada a inclusão.

§ 3º. É vedado à Entidade e ao associado o cadastramento de alerta que contenha juízo de valor.

§ 4º. O cadastramento de alerta conterà os seguintes dados:

- a) nome completo;
- b) data de nascimento;
- c) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- d) endereço;
- e) filiação;
- f) cédula de identidade civil (RG), somente com caracteres numéricos e Unidade da Federação (UF);
- g) motivo do alerta;
- h) objeto do alerta;
- i) data da inclusão do requerimento de inclusão do alerta;
- j) em caso de cheque, deverá conter o número do banco, da agência, do cheque e da conta corrente.

§ 5º. A resposta de alerta conterà os dados previstos no parágrafo anterior, com exceção do endereço.

CAPÍTULO IX **Do Consumidor**

Art. 24. As Entidades manterão um setor de atendimento ao consumidor, que se destinará a dirimir dúvidas e solucionar eventuais problemas que se relacionem com seus associados e com as informações constantes em banco de dados de proteção ao crédito.

Art. 25. Fica assegurado a qualquer consumidor, devidamente identificado e quando por ele solicitado, ou ao seu procurador legalmente constituído, através de procuração com firma reconhecida, obter junto a qualquer Entidade integrante do SPC Santa Catarina informação sobre os dados atuais constantes de cadastro existente exclusivamente em seu nome, na forma do artigo 28 deste Regulamento.

§ 1º. A(s) informação(ções) e registro(s) mencionado(s) no "caput", serão fornecido(s) ao consumidor por escrito, respeitando-se eventuais normas regulamentadoras.

Art. 26. Para o consumidor que comparecer a qualquer das Entidades integrantes do SPC Santa Catarina, munido de documento que comprove o pagamento do débito registrado ou a sua regularização, ou em qualquer outro caso deste Regulamento, terá a reclamação examinada pela Entidade num

prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, que adotará uma das seguintes soluções:

I – quando se tratar de registro incluído por associado da própria Entidade, este será excluído ou retificado, conforme o caso, diretamente pela referida Entidade;

II – quando se tratar de registro incluído em outra Entidade, conforme o caso, solicitar-se-á a retificação ou exclusão à Entidade de origem do registro, eis que esta é a única tecnicamente com capacidade para tal, sendo este processamento podendo ser realizado pela Entidade centralizadora.

Art. 27. Sempre que houver reclamação pelo consumidor alegando a improcedência ou a inexatidão do registro, a Entidade que a receber deverá analisá-la, procedendo da seguinte forma:

I – quando se tratar de registro incluído na própria Entidade, esta solicitará imediatamente ao seu associado que, no prazo máximo de até 03 dias úteis, apresente manifestação expressa sobre as alegações do consumidor, bem como, se necessário, apresente cópia dos documentos que fundamentaram o registro, a fim de que a Entidade proceda à retificação ou exclusão do registro, se assim concluir a análise da reclamação.

II – quando se tratar de registro incluído em outra Entidade, aquela que recebeu a reclamação a encaminhará resumidamente e solicitará à Entidade de origem do registro, que proceda na forma do inciso I deste artigo, informando à Entidade solicitante sua decisão no prazo máximo de até 03 dias úteis.

§ 1º. O descumprimento pelo associado do disposto no inciso I deste artigo implicará a aplicação do disposto no parágrafo único do art. 10 deste Regulamento.

§ 2º. O descumprimento do inciso II deste artigo pela Entidade de origem do registro ou, ainda, existindo controvérsia sobre a decisão desta, será a questão encaminhada ao Departamento Jurídico do SPC Santa Catarina, para a solução do conflito, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

CAPÍTULO X **Da Responsabilidade**

Art. 28. Em caso de demanda judicial ou não, a Entidade acionada e a de origem do registro, obrigam-se a se auxiliar mutuamente na defesa da

demanda proposta pelo consumidor, sob pena de responsabilidade daquela que faltar ao dever de colaboração.

Parágrafo único. O dever de envio de documentos e subsídios necessários à defesa, de uma Entidade à outra, não poderá ultrapassar o prazo de até 72 (setenta e duas) horas.

Art. 29. Caso alguma Entidade seja eventualmente condenada a indenizar terceiro por dano causado por culpa ou dolo de outra Entidade, fica estipulado o direito de regresso, regulamentado em norma própria.

CAPÍTULO XI **Das Penalidades**

Art. 30. Por inobservância ao disposto neste Regulamento, os integrantes do sistema SPC Santa Catarina, estão sujeitos a penalidades definidas abaixo e que serão impostas pelo Conselho Diretor do SPC Santa Catarina:

- I – Advertência;
- II - Multa
- III - Suspensão;
- IV - Exclusão;

§ 1º. A associada será cientificada, por documento protocolado, de qualquer penalidade que lhe for imposta.

§ 2º. No caso de grave infração, o Conselho Diretor do SPC Santa Catarina ou o Departamento de SPC da Entidade, conforme o caso aplicará a pena proporcional à gravidade da falta.

§ 3º. A pena de multa será de no mínimo igual ao valor da última fatura paga ao SPC Santa Catarina e de no máximo 05 (cinco) vezes o valor da última fatura paga ao SPC Santa Catarina.

§ 4º. Das penalidades, deste artigo, caberá pedido de reconsideração por escrito, no prazo de 05 (cinco) dias à Diretoria da FCDL/SC ou a Diretoria da Entidade, conforme o caso.

§ 5º. A integrante que tiver aplicada contra si pena de suspensão deverá continuar cancelando os seus registros, quando da liquidação ou regularização de seus débitos, uma vez que é a responsável civil por estes registros.

CAPÍTULO XII **Do Conselho Diretor**

Art. 31. Compete ao Conselho Diretor do SPC Santa Catarina, cuja composição e forma estão definidos no Estatuto da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, a aprovação de eventuais alterações deste Regulamento, bem como a edição de Normas que visem regulamentar ou criar obrigações, e também a coordenação e fiscalização do cumprimento destas, a fim de que todas as Entidades integrantes do SPC Santa Catarina adotem os mesmos critérios previstos neste Regulamento.

Art. 32. As questões não previstas no presente Regulamento, ou quaisquer controvérsias que se refiram ao SPC Santa Catarina, deverão ser encaminhadas ao Conselho Diretor do SPC Santa Catarina, que sobre elas deliberará e determinará a forma de resolução.

Parágrafo único. O Conselho Diretor do SPC Santa Catarina poderá aplicar ainda sanção que entender cabível, (advertência, multa, suspensão ou exclusão do SPC/SC), em caso de infração não prevista no presente Regulamento e que seja considerada atentatória ao sistema de proteção ao crédito do SPC Santa Catarina.

CAPÍTULO XIII **Das Disposições Finais e Transitórias**

Art. 33. As Entidades e seus respectivos Associados e os Associados Estaduais que utilizam o sistema SPC Santa Catarina estarão sujeitas a este Regulamento e as demais decisões emanadas do Conselho Diretor do SPC Santa Catarina, bem como aquelas previstas no Estatuto da Federação das Câmaras dos Dirigentes Lojistas de Santa Catarina.

Art. 34. O valor dos serviços oferecidos e prestados pelo SPC Santa Catarina bem como os valores mínimos a serem cobrados pelas Entidades e definidos pelo Conselho Diretor deverão ser respeitados, sob pena de infração estatutária por parte das Entidades referidas neste Regulamento.

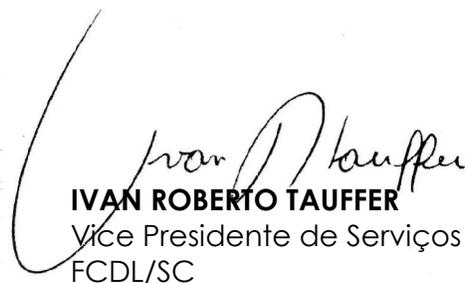
Art. 35. O presente Regulamento de Normas e Procedimentos, aprovado pelo Conselho Diretor do SPC em reunião realizada nesta data, entrará em vigor a partir de 1º de setembro de 2009.

Art. 36. O uso da marca SPC, SPC Santa Catarina, SPC/SC, logotipo ou qualquer outra referência sobre os serviços disponibilizados pela Federação das

Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, como também dos demais fornecedores do SPC Santa Catarina, em material impresso ou virtual e utilizado pelo Associado filiado à Entidade participante ou Associado Estadual, só será permitido com a prévia anuência da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina.

Art. 37. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Florianópolis (SC) 28 de agosto de 2009.


IVAN ROBERTO TAUFFER
Vice Presidente de Serviços da
FCDL/SC


RODRIGO TITERICZ
Assessor Jurídico da FCDL/SC