

## 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 Estadual 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 pessoas físicas ou jurídicas, condomínios, órgãos públicos, prestadores de serviços, instituições financeiras, associações, sindicatos, empresas mercantis, profissionais liberais com atividades regulamentadas em lei, de boa reputação e conceito adquiridos na prática dos atos da vida comercial e possuidores de espírito comunitário, de colaboração e de solidariedade com a classe. Os associados das CDLs serão responsáveis por seus registros, cancelamentos e demais ocorrências relativas a estes, bem como não poderão transferir 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, salvo se estas forem documentalmente detentoras do crédito, cumpridas a norma de direito civil vigentes.

§ 2º. As Entidades não poderão aceitar a filiação de agência de emprego, de investigação e similares, para consultas / registros no SPC.

§ 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 na forma da lei.



§ 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 Estadual 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. 9º.** 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 (quando existente);
- 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 (quando existente);
- 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 conterà, 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 apresentado ao banco sacado e devolvido, 12 (devolução sem fundos 1ª e 2ª, respectivamente), alínea 13 (conta já esteja encerrada), ou alínea 14 (prática espúria), permitirá, de imediato, o registro de débito, desde que cumprido o que determina a lei n.º 8.078/1990.

§ 1º. O registro de cheque devolvido pela alínea 21, quando de terceiros, deverá ser registrado somente o endossante, sendo que o registro do emitente do cheque ocorrerá sob risco exclusivo do associado, ressalvadas as disposições da legislação quanto à comunicação do registro.

§ 2º. O registro de cheques conterà, 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.

§ 3º. 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.

§ 1º. Entende-se como atraso para fins de registro o dia imediatamente seguinte ao do vencimento da obrigação inadimplida, observado o disposto no Art. 18 do Regulamento do SPC Santa Catarina.

§ 2º. Caso o registro a ser efetivado provenha de consumidor que possua entre 16 e 18 anos de idade, o sistema do SPC Santa Catarina, indicará acerca da capacidade civil deste, por consequência o registro preferencialmente ocorrerá quando tiver cessado os motivos que caracterizam em tese a incapacidade, ou seja, quando cumprida uma das condições conforme incisos seguintes:

- I – pela concessão dos pais, ou de um deles na falta do outro, mediante instrumento público, independentemente de homologação judicial, ou por sentença do juiz, ouvido o tutor, se o menor tiver dezesseis anos completos;
- II – pelo casamento;
- III – pelo exercício de emprego público efetivo;
- IV – pela colação de grau em curso superior;
- V – pelo estabelecimento civil ou comercial, ou pela existência de relação de emprego, desde que, em função deles, o menor com dezesseis anos completos tenha economia própria.



**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.** O prazo máximo para o associado informar a regularização ou liquidação da obrigação ao banco de dados de proteção ao crédito será de 48 (quarenta e oito) horas, contados do efetivo cumprimento da obrigação por parte do consumidor, momento em que se dará o cancelamento do registro.

I - Entende-se por efetivo cumprimento da obrigação, o pagamento em dinheiro (moeda corrente) ou após a compensação da cártula, quando o pagamento for pelo meio cheque.

II - 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.

III - 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 Estadual, 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 Estadual 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 conterá 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 conterá os dados previstos no parágrafo anterior, com exceção do endereço.



§6º. Quando o alerta sintético for realizado através de telefone de acesso gratuito (0800) funcionará da seguinte forma:

- I - O atendimento do consumidor/usuário será realizado por uma atendente qualificado.
- II - O atendente possuirá um operador específico para inclusão e exclusão do alerta, que o identificará em todas as ações no sistema.
- III - O atendente incluirá todas as informações repassadas pelo consumidor e informará ao consumidor o número do protocolo do atendimento.
- IV - O atendente orientará ao consumidor a registrar o respectivo Boletim de Ocorrência e a se dirigir a CDL mais próxima, para apresentar o referido documento.
- V - Será mantido o alerta independente da apresentação do Boletim de Ocorrência.
- VI - O sistema poderá ser acessado através do nome e data de nascimento, (caso a pessoa não possua o número do CPF no momento), devendo o atendente solicitar os demais dados para localização e confirmação com fidelidade do cadastro.
- VII - Caso o consumidor não possua o CPF no momento da comunicação do fato ao sistema de alerta 0800, o atendente não incluirá o alerta no sistema.
- VIII - O cancelamento de alertas através do acesso '0800' ocorrerá exclusivamente através do protocolo, sem este o cancelamento exclusivamente só será efetuado pessoalmente na entidade de origem do mesmo.

## **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 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 inexistência 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 Estadual 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 Estadual 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 Estadualia da FCDL/SC ou a Estadualia 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**  
**Da Exclusão De Passagens, Alerta E Alteração Cadastral**

**Art. 31.** O atendimento das determinações de alterações cadastrais de consumidores, exclusão de passagens e alertas oficiados pelo Poder Judiciário, Ministério Público, PROCON ou por requerimento dos próprios consumidores à FCDL/SC, se dará na forma deste capítulo.

§1º. A FCDL/SC receberá os requerimentos encaminhados pelo Poder Judiciário, Ministério Público, PROCON ou pelos consumidores;

§2º. Caberá ao Departamento Jurídico da FCDL/SC a análise do requerimento, deliberação e baixas, conforme o caso da execução da atividade.

§ 3º. As alterações e exclusões que forem efetuadas nos cadastros dos consumidores serão informadas às entidades responsáveis e ao requerente via e-mail ou documento oficial.

§4º. A entidade que receber estes requerimentos diretamente em seu endereço deverá executar a solicitação ou determinação após análise, caso tenha possibilidade técnica, e em caso de dúvida, contatar ao Departamento Jurídico através do sistema de chamados.

§5º. A entidade que receber estes requerimentos, caso haja impossibilidade técnica de exclusão em face de informações pertencerem a outras entidades, deverá encaminhar imediatamente ao Departamento Jurídico da FCDL/SC através do sistema de chamados para que este cumpra a determinação.

§6º. Nos casos de requerimento de passagens, caso haja impossibilidade técnica de exclusão em face de informações pertencerem a outras entidades da base estadual, a CDL deverá acessar a ferramenta padrão disponibilizada no site [www.fcdl-sc.org.br](http://www.fcdl-sc.org.br) - Aba Jurídico para solicitar a baixa da passagem junto à entidade de origem; Nos casos de passagens originadas da Base Nacional, a CDL deverá encaminhar ao Departamento Jurídico da FCDL/SC, através do sistema de chamados, para providências.

§7º. A CDL de origem da passagem deverá entrar em contato com o associado que efetuou a consulta para ciência e informações. Se a venda não foi realizada por vontade própria do consumidor, o associado estará obrigado a proceder a baixa da passagem através da CDL. Nos demais casos será opção do associado a baixa da passagem.

§8º. Fica determinado que a execução da solicitação requerida formalmente caberá a uma pessoa do Departamento Jurídico, designada pela Gerência Geral da FCDL/SC.

§9º. O consumidor deverá se dirigir a uma CDL, munido de cópia e via original da carteira de identidade e CPF para conferência e ali preencher documento requisitando as solicitações desejadas. As solicitações deverão ser requisitadas exclusivamente pelo consumidor e será entregue também exclusivamente a este.



**CAPÍTULO XIII**  
**Das Sub Entidades**

**Art. 32.** As entidades de classe, somente poderão disponibilizar os serviços diretamente aos seus associados, sendo que no sistema serão identificadas como Sub-Entidades.

§1º. Fica proibida aos associados das Sub-Entidades a inclusão de registros de inadimplência na base de dados administrada pelo SPC Santa Catarina.

§2º. As Sub-Entidades associadas as Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, somente poderão efetuar os registros de débitos próprios, ou seja, de inadimplências de seus associados para com ela.

§4º. Os associados das Sub-Entidades somente poderão efetuar registros de inadimplência caso estejam na condição de associados da CDL da cidade na qual se encontram.

**CAPÍTULO XIV**  
**Da Comunicação de Ação Judicial e Direito de Regresso**

**Art. 33.** DA COMUNICAÇÃO DE AÇÃO JUDICIAL:

§1º. Quando a CDL for demandada judicialmente e necessitar de defesa processual através da assessoria jurídica da FCDL/SC, deverá obrigatoriamente abrir um chamado através do site sistema-apoio.cdl-sc.org.br e enviar os documentos e subsídios necessários à defesa, não podendo ultrapassar o prazo de 04 (quatro) dias da data do recebimento da ação.

§2º. DO DIREITO DE REGRESSO:

I - Quando do recebimento de processo judicial proposto por consumidor, acerca da informação cuja origem é de entidade diversa da demandada, esta deverá obrigatoriamente notificar à entidade de origem do registro sobre a existência desta através da ferramenta Direito de Regresso (disponibilizada no SISPC).

II - O formulário conterá as seguintes informações:

Nome do autor: (informar o nome do autor ou reclamante)

Tipo de ação: (dano moral, etc..)

Número do processo: (mencionar o nº do processo)

Comarca: (informar a Comarca onde tramita a ação)

Valor da causa: (informar, de acordo com a inicial)

Valor do pedido: (informar, de acordo com a inicial)

Síntese do feito: (resumir o teor da ação)

Data e hora da audiência: (informar, de acordo com a ação/citação)

Documentos necessários: (informar os documentos que necessita para fazer a defesa)

13



III - Uma vez comunicada a entidade responsável pela informação (entidade de origem), esta deverá enviar os documentos e subsídios necessários à defesa, não podendo ultrapassar o prazo de 04 (quatro) dias.

- a) – Caso entenda que a demanda possa ser objeto de composição, a entidade responsável pela informação deverá notificar a entidade demandada, dando a esta alçada para acordo.
- b) – A entidade demandada poderá ainda exercer o direito legal de denúncia à lide, assistência ou outras previstas em lei.

IV - A Entidade demandada:

- a) Não poderá incidir em revelia, sob pena de perder o direito de regresso.
- b) Deverá apresentar a defesa contestando todos os pontos da inicial.
- c) Deverá comunicar a entidade responsável pela informação, para que esta manifeste seu interesse em efetuar a quitação da ação e, em esta não se manifestando, a entidade demandada deverá apresentar recurso, sob pena de perder o direito de regresso.
- d) O valor da indenização, bem como eventuais honorários de sucumbência, deverão ser ressarcidos pela entidade responsável pelo registro à entidade demandada.
- e) Os honorários do advogado da entidade demandada serão suportados exclusivamente pela mesma.

#### **CAPÍTULO XV** **Da Carta Aviso**

**Art. 34.** O registro de débito em atraso deverá ser comunicado por escrito ao devedor, na forma da lei.

§1º. A carta de comunicação de requerimento de inclusão nos cadastros do SPC Santa Catarina será obrigatoriamente encaminhada por este.

§2º. Após o pedido de inclusão de inadimplência e do encaminhamento da carta de comunicação deste, o pedido de inclusão ficará oculto por 10 (dez) dias.

§3º. Em caso de devolução da correspondência por qualquer motivo declarado pela empresa responsável pela entrega, A FCDL/SC disponibilizará um relatório no SISPC onde o associado da CDL deverá acessar diariamente para proceder ao cancelamento do referido registro quando necessário.

§4º. A manutenção do registro efetivado pelo associado da CDL sem as devidas cautelas previstas nesta norma será de responsabilidade exclusiva deste no que tange a eventuais demandas administrativas e judiciais em face do registro irregular.

§5º. O associado ao proceder a correção dos dados insuficientes/divergentes procederá novamente a inclusão deste registro.

14



§6º. Em qualquer hipótese cabe ao associado o fornecimento correto do endereço do inadimplente bem como da comprovação deste, servindo para tal o preenchimento de cadastro assinado pelo inadimplente.

## **CAPÍTULO XVI** **Das Informações Pretéritas**

**Art. 35.** Na “Consulta Pretérita” estarão disponíveis dados referentes aos últimos cinco anos, contados da data da baixa no sistema, sendo estes dados exclusivamente referentes aos associados de entidades filiadas a Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina.

§1º. Fica estabelecido que o acesso ao sistema se dará por requerimento do MPSC, do Poder Judiciário, do Procon, ou pelo Associado em decorrência de processo administrativo ou judicial.

§2º. Fica determinado que o acesso acima requerido formalmente caberá a pessoa designada pela Gerência Geral da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, que após o recebimento da solicitação, deverá imediatamente encaminhar exclusivamente os dados referentes a consulta à Assessoria Jurídica da FCDL/SC, que em caráter confidencial, procederá a resposta do referido ofício.

§3º. Fica determinado ainda que quando necessário serão emitidos relatórios das consultas efetuadas.

§4º. A informação de que trata esta Norma, quando solicitada expressa e formalmente por associado, comprovadamente demandado administrativa ou judicialmente, poderá ser fornecida diretamente este, a critério e sob a análise prévia e exclusiva da Assessoria Jurídica da FCDL/SC, que em parecer fundamentado, decidirá pela liberação da informação e seus limites.

§5º. Por solicitação do Ministério Público de Santa Catarina, fica facultado ao consumidor o acesso às informações reguladas por essa Norma.

I - O consumidor deverá se dirigir a uma CDL, munido de cópia da carteira de identidade e com a original para conferência e ali preencher documento padrão requisitando as informações desejadas. A CDL encaminhará o pedido à FCDL/SC, aos cuidados da Assessoria Jurídica que terá o prazo de 5 dias para encaminhar à CDL a resposta que deverá ser entregue ao Consumidor. As informações deverão ser requisitadas exclusivamente pelo consumidor e será entregue também exclusivamente a este.

## **CAPÍTULO XVII** **Do Conselho Estadual**

**Art. 36.** Compete ao Conselho Estadual 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,

15



a fim de que todas as Entidades integrantes do SPC Santa Catarina adotem os mesmos critérios previstos neste Regulamento.

**Art. 37.** As questões não previstas no presente Regulamento, ou quaisquer controvérsias que se refiram ao SPC Santa Catarina, deverão ser encaminhadas ao Conselho Estadual do SPC Santa Catarina, que sobre elas deliberará e determinará a forma de resolução.

Parágrafo único. O Conselho Estadual 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. 38.** 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 Estadual do SPC Santa Catarina, bem como aquelas previstas no Estatuto da Federação das Câmaras dos Dirigentes Lojistas de Santa Catarina.

**Art. 39.** 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 Estadual deverão ser respeitados, sob pena de infração estatutária por parte das Entidades referidas neste Regulamento.

§1º O não cumprimento das tabelas de preços padrão/mínimo aprovadas pelo Conselho Estadual do SPC Santa Catarina, sem obrigatoriedade de adotar preço máximo, para produtos e serviços do SPC/SC ou similares, oriundos de outros fornecedores ou do SPC Brasil, este verificado por denúncia ou apurado, implica na aplicação das sanções abaixo:

I - Advertência por meio cujo recebimento seja devidamente comprovável (carta, fax ou e-mail), concedendo prazo máximo de 30 dias para apresentação de justificativa a ser avaliada pelo Conselho Estadual do SPC Santa Catarina e/ou a devida regularização;

II - Não tendo sido regularizada a situação ou a justificativa não tendo sido aceita, será suspenso imediatamente à entidade, os repasses de valores provenientes de consultas realizadas, por associados do SPC/SC, com origem naquela praça;

III - Ainda, terá a entidade adicionada a sua fatura do mês posterior, um acréscimo de 50% sobre o preço da consulta feita naquele mês junto ao SPC Santa Catarina;

IV - Mantida a infração ou em caso de reincidência, serão aplicados sucessivos aumentos nas faturas subseqüentes na ordem de 25% ao mês, limitado ao preço estipulado na tabela de preços do SPC Santa Catarina no item "valor mínimo para CDL/AC".

16



V - Comprovada pela entidade infratora a devida regularização, serão excluídas as sanções a partir da comprovação da regularização, não cabendo, no entanto, ressarcimento de qualquer natureza em decorrência das sanções eventualmente recebidas.

VI - Enquanto perdurar a infração verificada, a CDL não poderá usufruir dos benefícios concedidos a título de subsídio para workshops e dos incentivos referentes ao Fundo de Investimento do SPC Santa Catarina.

VII - A CDL poderá conceder um desconto, sob sua responsabilidade e onerosidade, ao associado com uma ou mais lojas com a mesma razão social, e que não optarem pela centralização de Grande Usuário. A CDL requererá o indigitado desconto por meio do formulário anexo, considerando como o total de consultas a soma de todas as unidades (matriz e filial(is), ainda que provenientes de mais de uma CDL. Referido desconto será limitado ao percentual de 8% (oito por cento), independente do volume de consultas.

a) O repasse dos valores das consultas ainda que operadas com desconto, ocorrerá pelo valor mínimo da tabela do SPC-SC, e que esta solicitação somente será implementada após requerimento ao Conselho Estadual do SPC Santa Catarina e posterior deferimento deste.

**Art. 40.** O presente Regulamento de Normas e Procedimentos, aprovado pelo Conselho Estadual do SPC em reunião realizada nesta data, entrará em vigor a partir de 1º de setembro de 2009.

**Art. 41.** 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. 42.** Ficam às CDLs permitidas à disponibilização de produtos e/ou serviços aos seus associados diretamente, desde que os produtos e/ou serviços não sejam iguais ou semelhantes aos disponibilizados pela FCDL/SC – SPC Santa Catarina, sendo que, se esta venha a disponibilizar produto ou serviço já anteriormente oferecido pela CDL aos seus associados, fica a CDL com a opção de manter seu serviço ou aderir ao disponibilizado pela FCDL/SC – SPC Santa Catarina.

**Art. 42.** Ficam revogadas as disposições em contrário.

Florianópolis (SC) 20 de agosto de 2018.



IVAN ROBERTO TAUFFER  
Presidente da FCDL/SC



RODRIGO TITERICZ  
Procurador Jurídico da FCDL/SC