

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 1 de 10

### CAPÍTULO I DAS FINALIDADES

Art. 1º O Sistema Nacional de Proteção ao Crédito (SNPC) é formado por uma base de dados nacional composta de arquivos de dados relativos a pessoas físicas e jurídicas, operados pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), departamento de cada Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), e possui caráter auxiliar nos procedimentos de análise e concessão de crédito.

§1º - Cada CDL ou Entidade conveniente é mantenedora do banco de dados de SPC da sua localidade, cuja responsabilidade de inclusão e exclusão de informações e registros de débito é de seu associado.

§2º Todas as Entidades mantenedoras do SPC de que trata o presente artigo obedecerão às normas deste Regulamento.

§3º - As Entidades possuem personalidades jurídicas distintas entre si, e detêm a exclusiva responsabilidade jurídica, administrativa e financeira sobre o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) que mantêm.

§4º - Nos termos do Estatuto da CNDL, as CDLs poderão criar Núcleos de Dirigentes Lojistas (NDL) na forma do Estatuto da CNDL.

5º - Excepcionalmente, as Entidades que não sejam CDLs poderão integrar o SNPC, devendo para isto cumprir às normas estabelecidas neste Regulamento, no Regulamento Institucional Nacional do SPC, Regulamento do Conselho Nacional do SPC e do Regulamento do Conselho Estadual do SPC..

6º - Para melhor entendimento, seguem abaixo as principais definições das nomenclaturas constantes neste regulamento:

I - **CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS (CDL)**: pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de associação, com abrangência municipal, representativa da classe empresarial, mantenedora e administradora do banco de dados de informações cadastrais, de inadimplência e adimplência, mercadológicas e creditícias, registradas por seus associados, dentre outras, com a utilização da marca **SPC**.

II - **FEDERAÇÃO DA CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS (FCDL)**: pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de associação, com abrangência estadual, composta pelas CDLs do respectivo Estado.

III - **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS (CNDL)**: pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de associação, composta pelas FCDLs dos Estados brasileiros, com abrangência nacional, detentora das marcas SNPC, SPC, SPC Brasil, dentre outras.

IV - **DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO aos SPCs (DASPC)**: Departamento da CNDL responsável pela coordenação da utilização das marcas SPC e SPC Brasil pelas CDLs.

V - **ASSOCIADAS**: pessoas físicas e jurídicas associadas a alguma CDL, que utilizam as atividades de SPC desenvolvidas pela respectiva CDL, para fins auxiliares na concessão de créditos próprios e registros de inadimplência de seus clientes.

VI - **CNSPC**: Conselho Nacional do SPC.

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 2 de 10

VII - CESPc: Conselho Estadual do SPC.

VIII - Entidades: são aquelas mantenedoras do SPC.

IX - Bases Centralizadoras: Entidades definidas no Estatuto da CNDL que tem por função representar os SPCs do Estado perante o Convênio firmado com a SERASA Experian.

Art. 2º. Os Serviços de Proteção ao Crédito autorizados pelo DASPC usarão a marca SPC ou SPC Brasil, cuja licença de uso poderá ser concedida pela CNDL.

Parágrafo único. As marcas SPC ou SPC Brasil somente poderão ser utilizadas em produtos/materiais relacionados às atividades desenvolvidas pelo SPC Brasil ou pelas Entidades.

Art. 3º. Cabe à Entidade mantenedora do SPC fiscalizar a correta observância das normas deste regulamento por suas associadas, e aplicar as penalidades previstas neste regulamento.

### CAPÍTULO II DAS ASSOCIADAS

Art. 4º. Poderão ser associadas às Entidades mantenedoras do SPC, as empresas mercantis, de prestação de serviços, instituições financeiras, associações, cooperativas, sindicatos, condomínios, órgãos e empresas públicas e privadas, além de profissionais liberais e assemelhados com atividades regulamentadas em lei..

§1º - As empresas de cobrança poderão utilizar as atividades de SPC somente para efeito de consultas, sendo vedada a realização de registros de débito.

§2º - As empresas de investigação e similares não poderão utilizar as atividades de 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, respectivamente.

§4º - Os condomínios, por si ou por suas administradoras, poderão registrar débitos em atraso, de natureza condominial, desde que previsto em convenção ou em ata de assembléia geral quando aplicável, fazendo-se necessária, para filiação, a Convenção de Condomínio, bem como a Ata de Nomeação ou Termo de Posse do síndico.

§5º - As imobiliárias ou administradoras poderão registrar débitos em atraso, de natureza locatícia, de compra e venda ou condominial, sendo necessário no primeiro e segundo casos previsão contratual e, no último, o atendimento ao disposto no parágrafo anterior.

§6º - O profissional liberal poderá utilizar as atividades de SPC desde que possua registro em seu órgão de classe e tenha como finalidade efetuar consultas e registros de débito relacionados a créditos próprios.

Art. 5º. As associadas das Entidades Mantenedoras do SPC e terceiros assumem a responsabilidade total pelos registros de débitos em atraso, demais ocorrências e seus

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 3 de 10

imediatos cancelamentos, e comprometem-se pelo cumprimento integral das normas previstas neste regulamento.

Art. 6º. As associadas que perderem esta condição ou que forem juridicamente extintas serão desvinculadas como associadas e cancelados os seus registros, sendo mantidas as responsabilidades, sobre si, seus prepostos, sucessores ou responsáveis, sobre os fatos ocorridos durante sua permanência no sistema.

Art. 7º. A Associada que sofrer cisão/incorporação ou compra por outra empresa, deverá cumprir as normas legais aplicáveis e regularizar seus dados cadastrais e societários perante a Entidade.

Art. 8º. À associada da Entidade mantenedora do SPC é vedado o fornecimento de impressões das consultas efetuadas no banco de dados do SPC, devendo sempre orientar o consumidor a procurar a Entidade mantenedora.

Art. 9º. Às associadas somente é permitido o acesso ao Sistema Nacional de Proteção ao Crédito e às informações de bases parceiras, para fins de auxílio e subsídio nos procedimentos internos de concessão de crédito próprio, sendo-lhes vedado o acesso para fins de comercialização ou cessão, a qualquer título, de informações cadastrais ou creditícias em favor de terceiros, sob pena de incorrerem nas sanções previstas nos Regulamentos aplicáveis.

Art. 10. As Entidades mantenedoras terão direito de regresso contra as associadas ou entre si, sempre que a condenação resultar de desobediência de qualquer norma prevista neste regulamento, nos termos de convênio específico ou nos termos da Instrução Normativa respectiva, expedida pelo Conselho Nacional de SPC.

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMENTOS GERAIS DOS REGISTROS

Art. 11. Para uniformização dos procedimentos, considera-se inadimplemento para fim de registro no SPC, o atraso no pagamento decorrente de operações mercantis, financeiras, prestação de serviços públicos e privados, além de quaisquer outras operações legais, comprováveis através de instrumentos próprios..

§1º - O registro a que se refere o *caput* deste artigo não se aplica ao cônjuge do devedor (seja principal, fiador, avalista ou endossante), ao sócio ou ao administrador da pessoa jurídica, quando não solidariamente responsáveis.

§2º - Os avalistas e fiadores apenas podem ser registrados quando regular o aval ou fiança concedidos, condicionados à outorga do cônjuge nos casos em que legalmente indispensável.

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 4 de 10

§3º - Os registros de débito somente serão efetuados no CPF/CNPJ daquele que se obrigou pelo adimplemento da obrigação.

Art. 12. O valor do débito em atraso será registrado com obediência ao estipulado no contrato de concessão de crédito firmado entre as partes, pelo valor principal.

Parágrafo Primeiro. O registro de débito será efetuado por parcela devida.

Art. 13. O Associado registrará o débito preferencialmente em até 30 (trinta) dias contados da data do vencimento, com isso contribuindo para a atualização do banco de dados, salvo disposição legal ou normativa em contrário.

Art. 14. A Entidade deverá solicitar à Associada documentos que comprovem a dívida, sempre que esta for contestada.

Parágrafo único. A falta de atendimento do que dispõe o *caput* deste artigo, no prazo de até 03 (três) dias úteis, implicará o cancelamento do registro.

Art. 15. O registro do débito será cancelado imediatamente pela associada quando da sua regularização.

Parágrafo único. Entende-se como regularização do débito o pagamento das prestações vencidas, mesmo existindo prestações a vencer, assim como a novação ou composição da dívida.

Art. 16. O registro de débito será suspenso ou cancelado também:

I - em cumprimento a decisão ou ordem judicial nesse sentido;

II - pela Entidade de origem do registro de débito, após o parecer técnico, e sem consulta prévia à Associada, justificando e comunicando-o posteriormente.

Art. 17. Após o período de 05 (cinco) anos, contados da data do vencimento do débito, não serão fornecidas consultas do registro prescrito.

Art. 20. O registro de débito em atraso deverá ser comunicado previamente, e por escrito ao devedor, conforme determina a lei.

Parágrafo único. A comunicação mencionada no *caput* será enviada para o endereço fornecido pelo associado da Entidade, quando do encaminhamento do registro.

Art. 19. As Entidades mantenedoras de SPC somente poderão fornecer informações às suas associadas de forma objetiva e em caráter sigiloso, individual e intransferível, ficando, portanto vedado fornecê-las a não associados das Entidades, exceto ao Poder Judiciário, Ministério Público, órgãos de Segurança Pública e aos entes integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 5 de 10

### CAPÍTULO IV REGISTROS DE INADIMPLÊNCIA NOS SPCs

Art. 20. Os procedimentos de registros de inadimplência junto ao SPC, efetuadas através da identificação de da Associada credora e de sua Entidade de origem, conterão obrigatoriamente, no mínimo, os seguintes dados:

#### I - DOS REGISTROS DE DÉBITO - PESSOA NATURAL:

- a) nome completo do devedor principal, fiador, avalista ou endossante;
  - b) data de nascimento;
  - c) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
  - d) endereço completo;
  - e) valor e número do documento que originou o débito;
  - f) data do vencimento;
  - g) nome e código da Associada que promoveu o registro;
  - h) se está sendo registrado como devedor principal, fiador, avalista ou endossante;
  - i) identificação do Município onde ocorreu a inadimplência que deu origem ao registro;
- Parágrafo único. O registro de que trata este artigo conterá, sempre que possível, a filiação e o número da Cédula de identidade (RG) do devedor, com a sigla do Estado emissor (UF).

#### II - DOS REGISTROS DE DÉBITO - PESSOA JURÍDICA:

- a) denominação social completa da empresa devedora;
- b) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- c) endereço completo do devedor;
- d) data do vencimento;
- e) valor e número do documento que originou o débito;
- f) nome e código do Associado que promoveu o registro;
- g) identificação da Entidade, sua cidade e UF, por onde está sendo incluído o registro.

### CAPÍTULO V REGISTROS DE CHEQUES

Art. 21. Os procedimentos de registros de cheques serão efetuados em caso de devolução pelos motivos 12, 13 ou 14, através da identificação de nome e código da Associada credora e de sua Entidade de origem, conterão obrigatoriamente, no mínimo, os seguintes dados:

- I - CPF ou CNPJ do emitente, endossante ou avalista;
- II - nome completo ou razão social do emitente do cheque;
- III - data de vencimento do devedor;
- IV - endereço completo do emitente do cheque;
- V - número do banco, agência e cheque registrado;

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 6 de 10

- VI - valor do cheque;
- VII - data da compra;
- VIII - data da emissão do cheque;
- IX - motivo de devolução do cheque;
- X - Nome e código do Associado que promoveu o registro;

§1º - A critério da Entidade mantenedora do SPC, poderão ser efetuados registros de cheques devolvidos pelo motivo 21 (contraordem ou oposição ao pagamento pelo emitente ou pelo portador), desde que a Associada se comprometa a realizar registros de cheques devolvidos por este motivo apenas no caso de inexistência de desacordo comercial que justifique a contraordem e comprovação da validade do negócio jurídico respectivo, assumindo ele a responsabilidade pelo registro e pelas perdas e danos dele oriundos.

§2º - O registro de que trata este artigo conterà, sempre que possível, a filiação e o número da Cédula de Identidade (RG) do devedor. Quando incluído o RG, este será obrigatoriamente acompanhado da sigla do Estado emissor (UF).

§3º - Os cheques provenientes de conta conjunta serão sempre registrados no CPF do seu emitente signatário.

§4º - Na qualidade de transmissor, o Banco de dados do SPC poderá disponibilizar informações de registros efetuados no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) gerido e normatizado pelo Banco Central, e alimentado pelas instituições financeiras respectivas.

### CAPÍTULO VI SERVIÇO DE ALERTA

Art. 22. Os SPCs deverão disponibilizar aos consumidores (pessoas naturais e jurídicas) um serviço de utilidade pública, que consiste no cadastramento de alerta sobre informações de documentos, cheques ou cartões de crédito roubados, furtados ou extraviados, entre outros.

§1º - A inclusão do “alerta” poderá ser realizada pelo consumidor ou através de convênios firmados com órgãos públicos ou instituições financeiras e seu cancelamento deverá ser solicitado pelo próprio interessado à Entidade de Origem ou Administradora da informação.

§2º - Para a manutenção do alerta solicitado pelo consumidor, deverá ser encaminhado à Entidade um boletim de ocorrência ou documento comprobatório do ocorrido, no prazo de até 07 (sete) dias.

§3º - Não cumprido o previsto no parágrafo anterior, poderá a Entidade cancelar a informação de alerta.

§4º - É vedado à Entidade e ao Associado o cadastramento de alerta que contenha juízo de valor.

§5º - O cadastramento de alerta solicitado diretamente pelo consumidor conterà, no mínimo, os seguintes dados:

- I - nome completo ou razão social;

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 7 de 10

- II - data de nascimento ou data de fundação;
- III - número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- IV - endereço;
- V - filiação, sempre que possível;
- VI - identidade com Unidade da Federação (UF);
- VII - motivo e objeto do alerta;
- VIII - em caso de cheque, deverá conter o banco, agência e número do(s) cheque(s), sempre que possível.

§6º - O consumidor, quando solicitar a inclusão de informação de alerta, deverá ser informado do caráter auxiliar e informativo do serviço de alerta, bem como de sua limitação utilitária, de forma que sua inserção no sistema não gera o impedimento da utilização dos documentos roubados/furtados/extraviados ou da realização de eventuais registros de inadimplência, não sendo também restritivos de crédito.

### CAPÍTULO VII CONSULTAS AOS SPCs

Art. 23. As informações prestadas pelos SPCs possuem caráter subsidiário e de referência, ficando a critério exclusivo do Associado a decisão sobre a concessão do crédito solicitado.

Art. 24. Todas as solicitações de consultas de SPC deverão conter, obrigatoriamente, o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

### CAPÍTULO VIII ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 25. As Entidades mantenedoras dos Serviços de Proteção ao Crédito manterão um setor de Atendimento ao Consumidor, que se destinará a dirimir dúvidas e intermediar a solução de eventuais problemas que se relacionem com registros ou informações contidas no Sistema Nacional de Proteção ao Crédito.

Art. 26. Fica assegurado a qualquer consumidor devidamente identificado ou por seu procurador legalmente constituído de procuração com firma reconhecida, obter perante o SPC informações sobre registros em seu nome.

§1º - Para a realização da consulta referida no *caput* do artigo, serão exigidos:

- I - No caso de pessoa física, original ou cópia autenticada de documento de identificação oficial com fotografia e CPF, no caso de pessoa física;
- II - Documentos que comprovem a identificação da empresa e de seu representante, no caso

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 8 de 10

de pessoa jurídica.

§2º - A critério da Entidade mantenedora do Serviço de Proteção ao Crédito, poderão ser criados ainda outros requisitos adicionais para a realização de consulta e atendimento.

Art. 27. A contestação da procedência ou exatidão dos registros deverá ser instruída pelo consumidor com os documentos comprobatórios de sua alegação, e será analisada pelo SPC que assim promoverá:

I - quando o registro contestado tiver sido realizado em sua base de dados local, solicitará à Associada a manifestação expressa sobre as alegações do consumidor e a apresentação de cópia dos documentos que fundamentaram o registro no prazo de até 03 (três) dias, a fim de que se possa efetuar sua manutenção, correção ou cancelamento, conforme o caso, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da contestação;

II - quando proveniente de outra base de dados, encaminhará a solicitação de correção ou cancelamento do registro à sua Entidade de origem, a fim de que esta tome as providências da alínea anterior e a resposta em até 03 (três) dias úteis a contar do encaminhamento.

### CAPÍTULO IX DO CADASTRO DE ADIMPLENTES (CADASTRO POSITIVO)

Art. 28. As Entidades se obrigam a adotar procedimentos internos para captar as autorizações dos consumidores, para a formação do cadastro de adimplentes ou cadastro positivo, devendo observar rigorosamente os termos disciplinados na lei e decreto federal respectivo.

Art. 29. As Entidades deverão fazer a validação presencial do consumidor no ato da sua autorização, devendo proceder a verificação dos documentos pessoais, dados cadastrais fornecidos, bem como diligenciar para inserir no termo de autorização as principais empresas que o consumidor mantém relacionamento creditício, conforme modelo disponibilizado pelo SPC Brasil.

### CAPÍTULO X RESPONSABILIDADE

Art. 30. A Entidade acionada e a de origem do registro obrigam-se a se auxiliarem mutuamente na defesa de processos judiciais, em cumprimento das regras da Instrução Normativa expedida pelo Conselho Nacional do SPC sobre as rotinas de fornecimento de documentos e sobre o direito de regresso.

Art. 31. Os registros que trafegam nas bases de dados integradas, sua fidelidade e sua exatidão, bem como seus respectivos cancelamentos, exceto pelo decurso do prazo quinquenal de lei, são de inteira responsabilidade da Associada que promoveu a inclusão do

Sistema CNDL:



## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 9 de 10

registro na base de dados da Entidade mantenedora à qual está vinculada. Todavia, relativamente às demais Entidades, cada uma delas, assume a responsabilidade pelos registros promovidos originariamente na sua base de dados, independente da comarca onde tramita a demanda judicial.

### CAPÍTULO XI DO INTERCÂMBIO INTERNACIONAL

Art. 32. Considera-se Intercâmbio Internacional a troca de informações constantes dos cadastros dos SPCs com Entidades ou empresas que se dediquem à mesma atividade em outros Países.

§1º - Para participar do Intercâmbio Internacional deverão ser firmados acordos entre a CNDL/DASPC e as Entidades ou empresas credenciadas nos respectivos Países.

§2º - Os participantes dos acordos deverão aceitar como regras básicas de operação as constantes do Regulamento Nacional dos SPCs, no que for pertinente.

### CAPÍTULO XII DO PROCESSAMENTO

Art. 33. O processamento dos bancos de dados de cada SPC cabe à Entidade mantenedora respectiva, que poderá efetuar-lo através de estrutura própria ou terceirizada, bem como estabelecer convênios entre si para realizarem centralização eletrônica de processamento e/ou compartilhamento de informações, respeitada a individualidade e autonomia de cada SPC e sua respectiva Entidade mantenedora.

Parágrafo Único. É vedado à Entidade mantenedora de SPC manter contratos cujo escopo seja o compartilhamento de informações com qualquer outra pessoa jurídica provedora de serviços de informação cuja atividade principal esteja ligada a serviços de proteção ao crédito, salvo aquelas autorizadas pela SPC Brasil.

### CAPÍTULO XIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 34. Ao SPC e à Associada que infringir disposições deste regulamento serão aplicáveis as sanções previstas no Regulamento Institucional Nacional de SPCs, conforme os critérios e procedimentos previstos naquele Regulamento.

Art. 35. Os SPCs terão o prazo de 90 (noventa) dias para adequar seus regimentos internos às regras aqui estabelecidas.

Parágrafo único. Aos SPCs que não possuírem regimentos próprios serão aplicadas apenas as normas constantes neste regulamento e no Regulamento Institucional Nacional de SPCs.

Sistema CNDL:

## REGULAMENTO OPERACIONAL NACIONAL DOS (SPCs)

Página 10 de 10

Art. 36. As disposições deste regulamento, após parecer do Comitê Jurídico poderão ser alteradas pelo CNSPC.

Art. 37. Os casos omissos serão resolvidos pelo CNSPC.

*“Consolidação aprovada no Seminário Nacional do SPC realizada em 15 de novembro de 2012”*

Sistema CNDL: