

**CAPEM**  
**CÓDIGO DE AUTORREGULAMENTAÇÃO PARA PRÁTICA DE EMAIL  
MARKETING**

**REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE ÉTICA - RICE**

**Capítulo I – Órgãos e Atribuições**

**Artigo 1º** – São órgãos do Conselho de Ética do Código De Autorregulamentação para a Prática de Email Marketing - CAPEM:

- I – A Câmara de Recursos, seu Coordenador e Relatores;
- II – As Câmaras de Julgamento, seus Coordenadores e Relatores.

**Artigo 2º** – São atribuições da Câmara de Recursos:

- I – Julgar os recursos interpostos contra decisões das Câmaras de Julgamento;
- II – Uniformizar a jurisprudência, quando houver matéria a respeito da qual diverjam as Câmaras de Julgamento; e
- III – Aprovar e revogar súmulas de jurisprudência.

**Artigo 3º** – São atribuições do Coordenador da Câmara de Recursos:

- I - Coordenar os trabalhos da Câmara de Recursos, impulsionando a realização dos julgamentos;
- II – Tornar as medidas necessárias ao funcionamento adequado da Câmara de Recursos e ao cumprimento do CAPEM;
- III - Convocar as reuniões e sessões da Câmara de Recursos;
- IV – Declarar o impedimento de membro da Câmara de Recursos, convocando substituto dentre os integrantes de Câmara de Julgamento que não tenha apreciado o mesmo caso, ou, na falta deste, dentre os membros do Conselho Superior;
- V – Decidir julgamentos de recursos em caso de empate.

**Artigo 4º** – É atribuição das Câmaras de Julgamento julgar originariamente os Processos Consultivos ou Contenciosos relacionados ao CAPEM.

**Artigo 5º** – São atribuições dos Coordenadores das Câmaras de Julgamento:

- I – Coordenar os trabalhos da sua respectiva Câmara de Julgamento, impulsionando a realização dos julgamentos;
- II – Tornar as medidas necessárias ao funcionamento adequado da sua respectiva Câmara de Julgamento e ao cumprimento do CAPEM;
- III - Convocar as reuniões e sessões da sua respectiva Câmara de Julgamento; e
- IV – Declarar o impedimento de membro da sua respectiva Câmara de Julgamento, convocando substituto dentre os integrantes de outra Câmara de Julgamento ou, na falta deste, dentre os membros do Conselho Superior;

V – Decidir julgamentos em caso de empate.

**Artigo 6º** – Os Coordenadores de cada uma das Câmaras de Julgamento e da Câmara de Recursos serão eleitos pelo Conselho Superior, com mandatos de 2 (dois) anos de duração, podendo ser reeleitos indefinidamente.

**Artigo 7º** – Além do seu respectivo Coordenador, as Câmaras de Julgamento e a Câmara de Recursos serão compostas, cada uma, por quatro outros Membros, igualmente eleitos pelo Conselho Superior, a partir de indicações provenientes de cada um dos quatro setores representados no CAPEM (consumidores, provedores de Internet, anunciantes e empresas de email marketing), com mandatos de 2 (dois) anos de duração, podendo ser reeleitos indefinidamente.

§1º. Cada Câmara de Julgamento ou de Recurso deverá constar com pelo menos 1 (um) membro com formação jurídica.

§2º. Estará impedido para participar de julgamento o membro do Conselho de Ética que possuir ligação profissional ou pessoal com as partes em determinada Reclamação ou quando invocar motivo de foro íntimo.

§ 3º. O impedimento poderá ser suscitado pelo próprio membro ou por qualquer interessado, mediante formulário próprio, por intermédio do website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), prevalecendo a partir de sua declaração até o trânsito em julgado da Reclamação respectiva.

**Artigo 8º** – A distribuição de processos para cada uma das Câmaras será sequencial, do mesmo modo que a atribuição de um Relator para cada caso, dentre os Membros da respectiva Câmara designada para julgamento inicial ou em grau de recurso.

**Artigo 9º** – São atribuições do Relator:

I – Conduzir todos os atos do procedimento, assegurando celeridade e igualdade de tratamento entre as partes; e

II – Apresentar parecer nos processos que lhe forem distribuídos.

## **Capítulo II – Processos perante o Conselho de Ética do CAPEM**

**Artigo 10** – Os processos junto ao Conselho de Ética do CAPEM poderão ter as seguintes naturezas:

a – Processos Consultivos; ou

b – Processos Contenciosos.

**Artigo 11** – Pessoas físicas e jurídicas poderão atuar diretamente em processos junto ao CAPEM, sendo facultativa a representação por advogado.

Parágrafo único. O representante de pessoa jurídica deverá comprovar ter poderes para tal fim.

**Artigo 12** – Os prazos previstos neste Regimento são computados continuamente, excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

Parágrafo único. Os prazos somente têm início e se encerram em dias úteis.

### Capítulo III – Processo Consultivo

**Artigo 13** – O Processo Consultivo terá por finalidade apreciar consulta de qualquer interessado quanto à adequação de determinado e-mail às recomendações do CAPEM.

§ 1º. – O Processo Consultivo se dará integralmente em meios eletrônicos, sem autos físicos, por intermédio do website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

§2º. - Será cobrada taxa de serviço ao Requerente do Processo Consultivo, em valor a ser fixado pelo Conselho Superior.

§ 3º. – A consulta será encaminhada a partir de formulário e deverá conter, obrigatoriamente:

- a – identificação e qualificação completas do Requerente, bem como do Anunciante e/ou da Empresa de Email Marketing responsável(is) pelo email objeto da consulta;
- b – cópia anexada do email objeto da consulta; e
- c – comprovante do recolhimento da taxa de serviço.

**Artigo 14** – Ao Relator para o qual for distribuído o Processo Consultivo caberá analisá-lo e apresentar seu parecer no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sendo, ato imediatamente contínuo, remetido dito parecer aos demais julgadores, simultaneamente, para que, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, profiram seus votos.

§1º. O Processo Consultivo será indeferido liminarmente pelo Relator quando:

- a – não se apresentar na forma indicada neste Regimento;
- b – não refletir legítimo interesse do Requerente;
- c – não decorrer conclusão lógica da exposição dos fatos;
- d – não versar sobre matéria pertinente ao CAPEM.

§2º. O Relator poderá solicitar informações adicionais ao Requerente a qualquer momento durante o prazo para a elaboração de seu parecer.

§3º. O parecer do Relator e os votos dos demais Membros serão fundamentados em formulários próprios, por intermédio do website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), redundando, necessariamente, numa das seguintes conclusões:

- a – “a análise do Processo Consultivo indica que, em tese, o email em questão cumpre com as recomendações do CAPEM”;
- b – “a análise do Processo Consultivo indica que, em tese, o email em questão não cumpre com as recomendações do CAPEM, no que se refere aos seus artigos (indicar)”;
- c – “os elementos fornecidos não permitem conclusão, mesmo em tese, quanto ao cumprimento das recomendações do CAPEM pelo email em questão”.

§4º. Em caso de empate, o voto do Coordenador prevalecerá.

§5º. O Requerente será intimado por email sobre o conteúdo da decisão do Processo Consultivo, utilizando-se para tanto do mesmo endereço eletrônico informado no momento do requerimento de abertura do processo respectivo.

§6º. As decisões serão publicadas no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

§6º. A decisão em Processo Consultivo constitui mera orientação ao mercado, não configurando certificação ou prévia aprovação de campanha de email marketing. Mesmo após decisão que reconhece o cumprimento das exigências do CAPEM, não é autorizada qualquer referência a esse respeito ou ao próprio CAPEM, nos emails ou em quaisquer outros meios de comunicação.

## Capítulo IV – Processo Contencioso

**Artigo 15** – O Processo Contencioso será realizado mediante Reclamação de pessoas físicas – devidamente inscritas no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) – ou de uma das entidades signatárias quanto à suposta inadequação de determinado email às recomendações do CAPEM.

§ 1º. – O Processo Contencioso será público, gratuito e se dará integralmente em meios eletrônicos, sem autos físicos, por intermédio do website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

§ 2º. – Para que um Processo Contencioso tenha início faz-se necessário:

a – o atingimento do número mínimo de Reclamações Individuais estabelecido em tabela disponibilizada no website [www.capem.org.br/triggers](http://www.capem.org.br/triggers), a qual é construída considerando-se a gravidade de cada espécie de infração e a reincidência dos Reclamados; ou

b – o oferecimento de Reclamação Coletiva, proposta por umas das entidades signatárias do CAPEM.

§ 3º. – Independentemente do atingimento do número mínimo previsto na alínea a) acima, o anunciante será notificado por email a cada Reclamação Individual, a fim de que possa, espontaneamente, tomar as medidas necessárias à adequação ao CAPEM.

§ 4º. As Reclamações Individuais e coletivas se darão por intermédio de formulários próprios, disponíveis no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), e deverão conter, obrigatoriamente:

a – identificação e qualificação completas do Reclamante, bem como do Anunciante e/ou da Empresa de Email Marketing responsável(is) pelo email contestado;

b – cópia anexada do email contestado;

c – indicação de data e hora de recebimento;

d – indicação do texto do campo “Assunto” do email; e

e – indicação dos dispositivos do CAPEM que supostamente foram infringidos pelo email questionado.

§ 5º. Prescreve em 90 (noventa) dias contados do recebimento de cada email o prazo para oferecer Reclamação para abertura de Processo Contencioso baseado na sua suposta inadequação ao CAPEM.

**Artigo 16** – Atingidos os requisitos para que o Processo Contencioso tenha início, este será encaminhado ao Relator designado, que determinará a citação do Anunciante e/ou Remetente respectivo(s) para apresentação de defesa no prazo de 15 (dias) dias, sob pena de revelia.

§1º. – O Processo Contencioso será indeferido liminarmente pelo Relator quando:

a – não se apresentar na forma indicada neste Regimento;

b – não refletir legítimo interesse dos Reclamantes;

c – não decorrer conclusão lógica da exposição dos fatos;

d – não versar sobre matéria pertinente ao CAPEM;

e – caso o email reclamado já tenha sido objeto de julgamento junto ao CAPEM ou já tenha se iniciado outro processo relativo ao mesmo tema, contra os mesmos Reclamados; ou

f – caso seja evidenciado que a Reclamação foi realizada com má-fé ou visando a fins espúrios.

§2º. – A qualquer momento, o Relator poderá solicitar informações adicionais aos Reclamantes ou aos Reclamados.

§3º. – A citação dos Reclamados se dará exclusivamente por meios eletrônicos, através de envio de email para o endereço de “abuse” do domínio denunciado, bem como para endereços de email indicados na mensagem questionada, sem prejuízo da publicação de edital de citação no website [www.capem.org.br/editais](http://www.capem.org.br/editais).

§4º. – As empresas de Email Marketing que possam ser identificadas na mensagem questionada poderão também ser notificadas da existência da ação, por email, para o respectivo endereço de “abuse” ou para os endereços de contato constantes no órgão de registro do seu respectivo domínio, a fim de que possam colaborar ou fornecer subsídios espontaneamente, na condição de Terceiros Interessados.

§ 5º. – A defesa dos Reclamados e a prestação de informações pela Empresa de Email Marketing se darão por intermédio de formulários próprios, disponíveis no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

**Artigo 17.** Esgotado o prazo para oferecimento de defesa, caberá ao Relator apreciar o mérito da Reclamação e apresentar seu parecer no prazo máximo de 15 (quinze) dias, o qual será remetido aos demais julgadores, simultaneamente, para que profiram seus votos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§1º. O parecer do Relator e os votos dos demais Membros serão fundamentados em formulários próprios, por intermédio do website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), redundando, necessariamente, numa das seguintes conclusões:

a – “a análise do Processo Contencioso indica que, em tese, o email em questão cumpre com as recomendações do CAPEM”;

b – “a análise do Processo Contencioso indica que, em tese, o email em questão não cumpre com as recomendações do CAPEM, no que se refere aos seus artigos (indicar artigos infringidos)”;

c – “os elementos fornecidos não permitem conclusão, mesmo em tese, quanto ao cumprimento das recomendações do CAPEM pelo email em questão”.

§2º. Em caso de empate, o voto do Coordenador prevalecerá.

§3º. As partes serão intimadas por email sobre o conteúdo da decisão do Processo Contencioso, utilizando-se para tanto dos mesmos endereços eletrônicos referidos no §3º. do Artigo 16.

§4º. As decisões serão publicadas no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

§5º. A decisão em Processo Contencioso não tem força cogente, constituindo-se em mero parecer opinativo especializado, direcionado ao mercado, eventualmente recomendando que sejam adotadas as penalidades previstas no CAPEM, tendo em vista a infração a suas disposições. As penalidades – em especial no que se refere ao bloqueio do Domínio do Remetente e à propositura de ação judicial inibitória cumulada com pedido de cancelamento do domínio – são implementadas (ou não) diretamente pelo mercado ou pelos prejudicados, não sendo de responsabilidade do CAPEM ou do seu Conselho de Ética.

## Capítulo V – Do Recurso

**Art. 18.** Caberá recurso à Câmara de Recursos contra decisão proferida por Câmara de Julgamento em Processo Consultivo ou Contencioso, a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento da intimação quanto ao seu conteúdo.

§1º. O recurso será interposto através do website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), mediante formulário próprio, sendo distribuído à Câmara de Recursos.

§2º. Possui legitimidade para apresentar recurso qualquer pessoa física ou jurídica que tenha sido parte do feito, seja na condição de Reclamante, seja como Reclamado ou como Terceiro Interessado.

§3º. Os recursos apresentados suspenderão a decisão recorrida, salvo quando se tratar de infração de baixa severidade, nos termos dos Arts. 23 e 24 abaixo, quando terá apenas efeito devolutivo.

**Art. 19.** Recebido o recurso pela Câmara de Recursos, a parte recorrida será intimada, por email, para a apresentação de contra-razões, no prazo de 10 (dez) dias, mediante formulário próprio, no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

**Art. 20.** Esgotado o prazo para a apresentação de contra-razões, será automaticamente indicado um Relator, ao qual caberá apresentar seu voto, no prazo de 10 (dez) dias, mediante formulário próprio no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), o qual será remetido aos demais julgadores, simultaneamente, para que igualmente profiram seus votos, no prazo máximo de 10 (dez) dias.

§1º. Em caso de empate, o voto do Coordenador prevalecerá.

§2º. As partes serão intimadas por email sobre o conteúdo da decisão do recurso.

§4º. As decisões serão publicadas no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

## Capítulo VI – Das Súmulas de Jurisprudência

**Art. 21.** Sempre que entender conveniente, a Câmara de Recursos poderá publicar súmula de jurisprudência consolidando entendimento pacífico do colegiado sobre determinado tema.

§ 1º. – As Súmulas constituem-se em fonte de orientação para consumidores, provedores de Internet, anunciantes e empresas de email marketing.

§ 2º. – Quando a infração reclamada caracterizar hipótese sumulada, o Relator do processo poderá julgar liminarmente o caso, sem submetê-lo aos demais julgadores, substituindo a fundamentação do seu parecer pela invocação dessa súmula.

§ 3º. – As Súmulas serão numeradas em ordem sequencial, devendo indicar os dispositivos do CAPEM e deste Regimento que constituam seu objeto e fundamentos, e serão publicadas no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br).

## Capítulo VII – Das Infrações e Penas

**Art. 22.** Constitui infração ao CAPEM a inobservância de suas previsões, sendo o infrator sujeito às penalidades indicadas em cada artigo, mediante o devido procedimento previsto neste Regimento Interno.

**Art. 23.** As infrações previstas no CAPEM são classificadas de acordo com a sua severidade baixa, média, grave ou gravíssima, às quais corresponderão as seguintes penalidades:

I – advertência, acompanhada de recomendação de modificação da conduta reprovada para severidade baixa;

II - recomendação de bloqueio do Domínio do Remetente pelas empresas associadas às entidades subscritoras do CAPEM para severidade média.

III - divulgação pública da posição do Conselho de Ética, em face do não acatamento das medidas e providências preconizadas, para severidade grave.

IV – sugestão de ação judicial inibitória cumulada com pedido de cancelamento do domínio para severidade gravíssima.

§1º. A aplicação de penalidade maior implica na concomitante aplicação cumulativa de todas as demais penalidades mais brandas.

§2º. Todas as infrações de um mesmo processo contencioso serão julgadas e aplicar-se-á apenas uma penalidade correspondente à infração mais grave, respeitada a cumulatividade referida no parágrafo 1º.

§3º. A penalidade de recomendação de bloqueio do Domínio do Remetente poderá ter sua execução suspensa por decisão do Relator do processo respectivo, desde que não esteja configurada reincidência, mediante requerimento prévio do Reclamado, através de formulário disponível no website [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br), acompanhado de compromisso formal de adequação ao CAPEM.

**Art. 24.** Constitui infração ao CAPEM e incorre nas penas a seguir, o envio de email com as seguintes características para uma coletividade de indivíduos:

I – sem observar a condição pré-existente de permissionários “opt-in” ou “soft-opt-in”.  
Infração: Grave. Pena: III do artigo 11 do CAPEM.

II – através de endereço eletrônico que não pertença a si, à empresa do mesmo grupo econômico ou a parceiros.  
Infração: Média. Pena: II do artigo 11 do CAPEM.

III – com assunto que não remeta ao conteúdo do *e-mail*, dificultando a identificação pelo destinatário.  
Infração: Baixa. Pena: I do artigo 11 do CAPEM.

IV – sem recurso de descadastramento, “*opt-out*”.  
Infração: Grave. Pena: III do artigo 11 do CAPEM.

V – com recurso de descadastramento em desacordo com o artigo 6º do Capem.  
Infração: Média. Pena: II do artigo 11 do CAPEM.

VI - sem disponibilizar alternativa adicional para descadastramento de envio de *e-mail marketing* de empresas parceiras.  
Infração: Média. Pena: II do artigo 11 do CAPEM.

VII – através de empresa parceira sem informar no campo “remetente” o endereço eletrônico do responsável pela base de destinatários.

Infração: Grave. Pena: III do artigo 11 do CAPEM.

VIII. com anexos sem autorização prévia, comprovável, do destinatário.  
Infração: Grave. Pena: III do artigo 11 do CAPEM.

IX. contendo *link* que remeta a Código Malicioso.  
Infração: Gravíssima. Pena: IV do artigo 11 do CAPEM.

X. ocultando, disfarçando ou obscurecendo de qualquer maneira o código original da mensagem.  
Infração: Gravíssima. Pena: IV do artigo 11 do CAPEM.

XI. não disponibilizar ao Destinatário acesso a Política de “*opt-out*” do remetente.  
Infração: Baixa. Pena: I do artigo 11 do CAPEM.

XII. cujo remetente mantenha política de *opt-out* em desacordo com o artigo 4º VI do CAPEM.  
Infração: Média. Pena: II do artigo 11 do CAPEM.

XIII. cujo remetente não possua “Política de Privacidade e de Uso de Dados” disponível para conhecimento do destinatário.  
Infração: Baixa. Pena: I do artigo 11 do CAPEM.

XIV. cujo remetente possua “Política de Privacidade e de uso de Dados” em desacordo com o artigo 5º, parágrafo único do CAPEM.  
Infração: Baixa. Pena: I do artigo 11 do CAPEM.

XV. sem observar os requisitos técnicos previstos nos incisos I, II, III, IV e V do artigo 9º do CAPEM.  
Infração: Baixa. Pena: I do artigo 11 do CAPEM.

XVI. cujo remetente deixe de manter um endereço eletrônico no formato [abuse@exemplo.com.br](mailto:abuse@exemplo.com.br).  
Infração: Média. Pena: II do artigo 11 do CAPEM.

**Art. 25.** Será reincidente aquele que cometer infração prevista no CAPEM já tendo sido condenado em processo contencioso transitado em julgado.

*Parágrafo único.* Para fins de reincidência, serão considerados os Processos Contenciosos dentro do prazo de um ano a contar do trânsito em julgado. A partir do término deste prazo, havendo nova infração, não configurará reincidência.

**Art. 26.** No caso de reincidência, o infrator fará jus à aplicação da pena imediatamente mais grave àquela que seria prevista para a nova infração, se houver.

## Capítulo VIII – Disposições Gerais

**Artigo 38** – Aplicar-se-á subsidiariamente a este Regimento os princípios gerais de Direito e o Código de Processo Civil.

**Artigo 39** – O Conselho Superior, espontaneamente ou mediante provocação de qualquer interessado, poderá editar provimentos destinados a disciplinar subsidiariamente o funcionamento das Câmaras ou resolver casos omissos a este Regimento.

**Artigo 40** – Este Regimento entrará em vigor no dia xxxx.

ABA – Associação Brasileira de Anunciantes	ABEMD - Associação Brasileira de Marketing Direto
ABRADI - Associação Brasileira das Agências Digitais	ABRADI-RS - Associação Gaúcha das Agências Digitais
ABRADI-SP - Associação Paulista das Agências Digitais	ABRANET - Associação Brasileira dos Provedores de Internet
ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente)	FECOMÉRCIO/RS - Federação do Comércio do Estado do Rio Grande do Sul
FECOMÉRCIO/SP - Federação do Comércio do Estado de São Paulo	FEDERASUL -Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul
IAB - Interactive Advertising Bureau do Brasil	INTERNETSUL - Associação dos Provedores de Serviços e Informações da Internet
PRO TESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor	SEPRORGS - Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul

ANUENTE:

---

CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil