

COBRANDO

E RECEBENDO

DÍVIDAS

EM TEMPOS DE

PANDEMIA

SAIBA COMO **RECEBER O QUE LHE DEVEM**, POR MEIO DE
MANEIRAS PRÁTICAS DE COBRANÇA

PAGAR PODE SER DIFÍCIL, MAS RECEBER É PRECISO

Com a disseminação do novo coronavírus ao redor do mundo, é inegável que a **economia** global foi fortemente afetada e, conseqüentemente, o cumprimento de **obrigações contratuais**, também.

Dessa forma, diversas prestações de serviços ficaram impossibilitadas de serem executadas, além disso, muitas pessoas foram prejudicadas financeiramente com a pandemia e, assim, não conseguem cumprir com **pagamentos acordados**.

Nesse contexto, são frequentes as reclamações sobre o aumento de **inadimplência** nas empresas, ou seja, o descumprimento parcial ou total de uma obrigação previamente acordada.

Por isso, buscamos trazer algumas possíveis soluções para esse problema.

Como estão os pagamentos nesse período?

TODOS JÁ SE PERGUNTARAM QUANDO E COMO COBRAR O CLIENTE ?

Receber pelo serviço prestado ou produto vendido é um **direito** de quem os fornece. Dessa forma, a grande questão não está somente na **cobrança**, mas sim na **maneira de fazê-la**.

Logo, considerando a importância da construção de um **relacionamento saudável** entre o cliente e a empresa, deve-se sempre prezar pelo **respeito**.

Indicaremos, nas próximas páginas, algumas condutas para manter os pagamentos neste período.

GLOSSÁRIO

CREDOR:
quem deseja receber

DEVEDOR:
quem precisa pagar

INADIMPLENTE:
o devedor atrasado

CRÉDITO:
o que precisa ser recebido

DICAS PRÁTICAS

PARA RECEBER SEUS CRÉDITOS

1

É indicado que, **entre 2 a 5 dias** após o vencimento do pagamento da prestação, o *credor* **entre em contato** com o *devedor*, buscando **lembrá-lo do pagamento** e entender o motivo deste não ter acontecido. Nesse caso, pode ter ocorrido, por exemplo, um mero esquecimento ou impedimento momentâneo.

Nesse momento é necessário escolher a **abordagem correta**, livre de excessos, para que **não haja configuração de danos morais** ao *devedor* pela conduta excessiva do *credor*. O Código de Defesa do Consumidor prevê que o *credor* **não pode se valer de ameaças ou qualquer tipo de constrangimento**. Portanto, busque a recuperação do crédito do cliente **sem prejudicar o relacionamento entre ambos**, utilizando a forma adequada de cobrança.

AQUI VÃO ALGUMAS DICAS PRÁTICAS

ATENTE-SE:

- **Não utilize** palavras ofensivas ou gestos agressivos, evitando o constrangimento de ambas as partes;
- **Dê espaço de fala** ao *devedor*, permitindo que ele se justifique;
- Dentro do possível, tente **renegociar as condições contratuais** para torná-las adequadas à condição excepcional e trazer maior segurança

jurídica ao seu contrato.

Uma possibilidade para isso, é o **aditamento contratual**, ou seja, a confecção de um documento que complemente o contrato assinado inicialmente, corrigindo algum ponto necessário, complementando com novos dados ou alterando condições contratuais, como por exemplo, prazo e pagamento.

VOCÊ VÊ APLICAÇÃO PARA ESSAS DICAS? CONFIRA AS DEMAIS, A SEGUIR

DICAS PRÁTICAS

PARA RECEBER SEUS CRÉDITOS

2

Caso a primeira tentativa de contato com o cliente não seja bem sucedida, a orientação é buscar uma **maneira formal de atentá-lo sobre a dívida**.

Uma das mais frequentes opções é a elaboração de uma **notificação extrajudicial**. Ela se trata de um *documento escrito* que busca auxiliar na realização das obrigações contratuais de *forma amigável*, **alertando** a outra parte para o cumprimento da obrigação acordada, isto é, seria uma **“advertência”** à outra parte, *antes de serem tomadas medidas mais drásticas*.

É importante ressaltar que esse documento, posteriormente, pode ser utilizado como prova, judicialmente.

3

Caso as tentativas supracitadas não funcionem da maneira esperada, **busque meios extrajudiciais de resolução de conflito**: para que a solução seja mais rápida e benéfica às partes, busque maneiras alternativas de resolver conflitos, tais como conciliação, mediação ou arbitragem, evitando, ainda, que haja uma sobrecarga no Judiciário brasileiro, que também foi atingido pelas medidas de prevenção à COVID-19.

4

Apesar do **meio judiciário** ser uma opção válida para solucionar questões com inadimplentes, é muito importante que **sejam esgotadas as demais opções para solução do problema**. Dessa forma, esta via deve ser utilizada apenas como *último recurso*, pois é a *medida mais cara* (é necessário um advogado e o pagamento de custas processuais) e demorada. Ainda, com o crescente impacto do Covid-19 pelo mundo, *as soluções extrajudiciais são cada vez mais indicadas pelo próprio Poder Judiciário*.

No mais, em caso de real necessidade de revisão judicial, é de grande importância que sejam acumuladas muitas **provas concretas sobre a situação**. Além da **notificação extrajudicial** (*uma importante prova judicial*), é essencial provar que houve a **efetiva prestação do serviço ou fornecimento do produto**, a tentativa de conversar, renegociar e solucionar extrajudicialmente com o devedor, para que assim, sejam maiores as chances de uma solução positiva.

ALGUMAS OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

JUROS X MULTA

Dentro de um contrato, podem ser estabelecidas dois tipos de **punição** no caso de mora, isto é, de atraso: *juros* e *multa*. São dois *dispositivos distintos* que *podem ser aplicados em conjunto*, sendo necessário **entender a diferença** para que seja feita a aplicação correta de acordo com a legislação nacional.

A aplicação de **juros** moratórios é uma medida punitiva para o inadimplemento de uma prestação. Os juros incidem no **valor máximo de 1%** (um por cento) ao mês, sendo sua cobrança **proporcional ao atraso**. A cobrança do juros é feita de acordo com a taxa estipulada pelo termo contratual ou, na falta dela, fixa-se a taxa em vigor para mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.

A **multa** é uma sanção aplicada em razão do atraso no pagamento. É um **valor único** a ser cobrado que *independe do espaço de tempo* no qual ocorre o atraso, isto é, o valor cobrado será o mesmo se houver 1 (um) dia de atraso ou 30 (trinta) dias, por exemplo. Sobre a multa, é importante ressaltar que esta *só pode ser cobrada se estiver prevista no contrato*, devendo ainda respeitar o **valor máximo de 2%** (dois por cento) do valor da prestação.

MULTA

- máximo de 2% do valor da prestação
- cobrança única
- deve estar prevista no contrato

JUROS

- máximo de 1% ao mês (do valor da prestação)
- cobrança proporcional
- independe de previsão no contrato

É muito importante que você esteja atento ao seu contrato, percebendo se a cobrança a ser efetuada está disposta de forma clara e se atende aos requisitos do ordenamento jurídico.

ATENTE-SE A ISSO INADIMPLÊNCIA E SERVIÇOS ESSENCIAIS

As orientações anteriores não se encaixam para alguns serviços essenciais, tais como, plano de saúde, luz, água e energia. Deve ser procurado o setor responsável em sua cidade para obter maiores informações.

SEMPRE VERIFIQUE, ANTES DE ROMPER OS LAÇOS CONTRATUAIS, SE É POSSÍVEL O ADITAMENTO CONTRATUAL.

CASO UMA COBRANÇA INFORMAL NÃO TRAGA RESULTADOS, A NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL, REDIGIDA EM LINGUAGEM JURÍDICA, PODE VIR A TRAZER BONS RESULTADOS, CONSIDERANDO A MAIOR FORMALIDADE DA MEDIDA

EM SITUAÇÕES DE CRISE, O DIREITO PREVENTIVO É SEMPRE A OPÇÃO MAIS ADEQUADA, ENTÃO, PENSE EM SEU FUTURO, REDIGINDO UM BOM CONTRATO, COM CLÁUSULAS PERSONALIZADAS À REALIDADE DE SUA ATUAÇÃO.

NOTAS

Este material foi elaborado pela COLUCCI Consultoria Jurídica Júnior, uma Empresa Júnior da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora e tem como intuito difundir o conhecimento jurídico ao maior número de pessoas.

Alguns termos técnicos foram alterados para facilitar a compreensão.

Explicitamos ser de extrema importância consultar um especialista antes de tomar medidas que podem impactar seu negócio.



NOSSOS MEMBROS ESTÃO OPERANDO EM HOME-OFFICE, PARA LHE APOIAR NESTE MOMENTO CONTURBADO EM QUE VIVEMOS.

EM CASO DE DÚVIDAS, NOS CONTATE PARA RESOLVÊ-LAS IMEDIATAMENTE

CLIQUE EM UM DE NOSSOS CANAIS

CONTATO



NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA DA FACULDADE DE DIREITO DA UFJF



COLUCCIJR.COM.BR



@COLUCCI.JR



CONTATO.COLUCCI@GMAIL.COM



(32) 3215 5654



(21) 99329 9790



(32) 98860 8422



(32) 99136 7744

“A COLUCCI é uma associação sem fins lucrativos regida pela Lei das Empresas Juniores (Lei nº 13.267/2016).

Todo o valor que arrecada é destinado à formação empreendedora de seus membros e à execução de projetos pro bono, voltados para instituições de caridade.”

REFERÊNCIAS:

Agência CNJ de Notícias. CNJ Serviço: como fazer uma notificação extrajudicial. Conselho Nacional de Justiça, 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/cnj-servico-como-fazer-uma-notificacao-extrajudicial/>>. Acesso em: 7 de maio de 2020.

TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil: volume único. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020.

Mundo dos Advogados. Saiba quais são os direitos do devedor: Para cobrar uma dívida, o credor não pode utilizar meios que causem vergonha ao devedor. As práticas abusivas podem, e devem, ser denunciadas. Mundo dos Advogados, 2018. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.mundoadogados.com.br/artigos/saiba-quais-sao-os-direitos-do-devedor&ved=2ahUKEwjE4eifhqzpAhWAGrkGHfk5Bh-8QFjABegQIDBAH&usg=AOvVaw27g5w7_OMSGQHjNF6qvo-T> . Acesso em: 7 de maio 2020

OLIVEIRA, Sônia; **FERRARI**, Flávia. Execução de título extrajudicial e a prescrição intercorrente. JUS, 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/55120/execucao-de-titulo-extrajudicial-e-a-prescricao-intercorrente>>. Acesso em: 7 de maio de 2020