

**JESSIKA MATOS PAES DE BARROS:** Advogada, Docente em direito, Consultora de cursos de Formação Continuada em Educação, Instrutora do CDL/Cuiabá (Câmara Dirigentes Lojistas). Formada em Pedagogia e Direito, Especialista em Direito Empresarial, Processo Civil e Docência do Ensino Superior. Mestre em Educação e doutoranda em Direito Privado por Universidade de Direito de Burgos/ Espanha.

Resumo: Esta texto refere-se a um dos cursos ministrados junto CDL Cuiabá/MT, em Administração de créditos e cobrança.

Palavras chaves: Administração Credito e Cobrança.

# ***ADMINISTRAÇÃO DE CRÉDITO E COBRANÇA***

JESSIKA MATOS PAES DE BARROS

## ÍNDICE

- I - COMÉRCIO
- II - CRÉDITO
- III - ATOS CAMBIÁRIOS
- IV - TÍTULOS DE CRÉDITO
- V – FUNÇÃO E IMPORTÂNCIA DO ANALISTA DE CREDITO
- VI- ASPECTOS PRÁTICOS DE CADASTRO e 5 C's. CRÉDITO
- VII - TIPOS DE RESTRIÇÕES
- VIII - COBRANÇA e CALOTE.
- IX - MANUAL DO AVALISTA
- X - DIREITO BÁSICOS DO CONSUMIDOR NO COMERCIO.

## I - COMÉRCIO

**01- Etimologicamente** a palavra **comércio** significa permutar produtos ou valores e serviços. Na fase primitiva do comércio, este surgiu da idéia da troca do excesso de produtos 'in natura' produzidos para próprio consumo e depois com intuito de comércio

Antiguidade - O comércio sempre existiu, embora as provas sejam escassas, época que não existia escrita. Com as civilizações vieram à escrita, os papiros e as leis. O primeiro código que temos notícia é o 'Código de HAMURABI' da Babilônia, sendo este o mais antigo documento de leis encontrado, hoje se encontra em exposição no museu do Louvre em Paris. O código de Manú, dos Hindus datados séc. XIII A.C., também é uma referencia de leis provenientes da era antiga que traz entre outras as novas regras relativas ao comércio marítimo.

Idade média – Marcada pela queda do império romano e invasão dos bárbaros e surgindo as Corporações de mercadores ou de ofícios que determinaram as leis comerciais da época diferenciada por território. Foram eles que instituíram as letras de cambio. Inovação no comércio com segurança.

Idade Moderna – Marcado com declínio das Repúblicas Italianas que dominavam o comércio depois da descoberta das Índias e das novas rotas comerciais holandesas e portuguesas. Foram do mediterrâneo para o atlântico transferindo o auge do comércio para Europa (Portugal, Espanha, França).

Idade Contemporânea - marcada pela revolução Francesa em 1789, surge o liberalismo que reduz a intervenção estatal sobre o comércio e assegura aos cidadãos liberdade de trabalho e indústria. A França foi o primeiro a produzir uma compilação completa das leis comerciais com código de Napoleão de 1907.

### **No Brasil**

A história do direito comercial no Brasil divide-se em dois grandes períodos:

- a) Período Luso Brasileiro – de 1808, data da chegada da família real fugindo da invasão de Napoleão sobre Portugal.
- b) Período Brasileiro – instituição do código comercial do Brasil em 1850.

02 - DEFINIÇÕES DE DIREITO COMERCIAL - É complexo de atos de intromissão entre produtor e consumidor que exercidos habitualmente com fim de lucro realizam, promovem ou facilitam a circulação dos produtos da natureza e a indústria para tornar fácil e pronta a procura e oferta.

03 - CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE MERCANTIL - Para determinarmos a atividade mercantil devemos observar os elementos como:

- Produção – atividade por meio do qual os bens são retirados da natureza (agricultura, mineração).

- Mediação - se desenvolve por terceiros, alheios a produção. São transformadores e distribuidores da mercadoria.
- Consumidor – onde situam todos aqueles que direta ou indiretamente adquire bens e serviços.

Características principais – lucro – profissionalização e habitualidade e conceitos de empresário que exercem atividade econômica habitual e organizada com intuito de lucro.

04 – EMPRESÁRIO E EMPRESA - Com código civil de 2002 surgindo então às sociedades empresariais e simples.

- a) Direito Empresarial desaparece sociedade de capital e indústria;
- b) As sociedades por quotas de responsabilidade passam a ser denominadas apenas de sociedades limitadas;
- c) É reconhecida uma nova espécie de sociedade, a **sociedade em comum**. Antigamente conhecida por **sociedade de fato ou irregular**, que agora passa a ter os efeitos de sua constituição e dos atos por ela praticados regulados no Código Civil de 2002;
- d) Surge a figura da sociedade simples, em substituição à antiga sociedade civil. ( cartório)

## 05 - CONDIÇÕES PESSOAIS – CAPACIDADE JURIDICA -

### A - Capacidade Jurídica art. 972 C.C

A capacidade decorre da lei civil que prevê ser toda pessoa maior de 18 plenamente capaz de direitos e obrigações, ou seja, pode reger sua própria pessoa e dispor de seus bens. Em regra, portanto, todos os maiores de 18 anos, homens ou mulheres, nacionais ou estrangeiros, podem ser comerciantes no Brasil.

Menor ⇒ o Código Civil faz uma distinção entre o menor absolutamente e o menor relativamente;  
Artigo 3º ⇒ **Absolutamente incapazes** de exercer pessoalmente os atos da vida civil ⇒

**Art. 3º** São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:

**I** - os menores de dezesseis anos;

**II** - os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos;

**III** - os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.

⇒ **Incapazes relativamente** a certos atos, ou à maneira de exercê-los:

Art. 4: São incapazes relativamente:

**I** - os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;

**II** - os ébrios habituais, os viciados em tóxicos, e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;

**III** - os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

4

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

**IV** - os pródigos.

**Art. 5º** A menoridade cessa aos dezoito anos completos, quando a pessoa fica habilitada à prática de todos os atos da vida civil.

**Parágrafo único** Cessarão, para os menores, a incapacidade:

**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 de ensino 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.

**Emancipação** ⇒ consiste na aquisição da capacidade civil antes da idade legal, ou seja, é tornar-se capaz de exercer todos os seus direitos, de praticar todos os atos da vida civil, antes de completar a maioridade, por concessão do pai, da mãe e por sentença do juiz, ouvido o tutor, se o menor tiver

1-dezesseis anos cumpridos;

2-pelo casamento;

3-pelo exercício de emprego público efetivo;

4-pela colação de grau em curso de ensino superior;

5-pelo estabelecimento civil ou comercial, com economia própria.

**Autorização** ⇒ é um instituto eminentemente comercial, não pode ser estendido aos demais atos da vida civil. O menor adquire a capacidade para comerciar através da autorização expressa do pai ou da mãe, independentemente de sua capacidade civil.

**Interdito** ⇒ o louco de todo o gênero; o surdo-mudo que não puder exprimir sua vontade e os pródigos são considerados civilmente incapazes, sujeitos a processo de interdição com nomeação de curador, que vai administrar os bens.

**Analfabeto** ⇒ para ser reconhecido como comerciante basta fazer da mercancia profissão habitual. Todavia, como não sabe ler ou escrever, deverá outorgar, por instrumento público, procuração a alguém para que em seu nome assine os documentos necessários ao exercício da atividade<sup>1</sup>.

**B-Proibidos de Comerciar** - Além dos incapazes, que não podem exercer atos de comércio, a lei determina que várias pessoas não podem fazê-lo em razão da função exercida ou ainda tendo em vista o interesse público.

- Funcionários Públicos Federais ( Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União, artigo 117, X CF) – infração é punida com demissão. A proibição se estende aos funcionários Públicos Estaduais e Municipais, nos termos dos respectivos estatutos.

---

<sup>1</sup> ROCHA FILHO, 2000, p. 99

- Militares das três armas – Exército, Marinha e Aeronáutica ( Código Penal Militar ). Aplicada enquanto estiverem na ativa.
- Juízes de Direito ( Lei Complementar n.º 35, de 14.3.1979 - Lei Orgânica da Magistratura Nacional. Podem ser acionistas ou quotistas, nos termos do artigo 36, inciso I, da Lei Orgânica da Magistratura Nacional.
- Membros do Ministério Público (Lei Orgânica do Ministério Público ). Também podem participar em sociedade comercial como quotista ou acionista minoritário.
- Falidos enquanto não legalmente reabilitados - dois anos após sentença declaratória.
- Corretores e leiloeiros são considerados agentes auxiliares do comércio e suas funções tidas como de interesse público, vedado, portanto o exercício da atividade comercial em nome próprio.
- Os Deputados e Senadores não estão proibidos do exercício do comércio, mas estão com seus direitos restritos,

**C- Comércio pelo Estrangeiro** - A CF, em razão do Princípio da Isonomia disposto no artigo 5º, *caput*, garante ao estrangeiro os mesmos direitos dos brasileiros. Todavia, tendo em vista a segurança nacional, o próprio texto constitucional faz ressalvas: exploração de jazidas, minas e demais recursos minerais ( artigo 176, § 1CF ).

**D -Perda do Status de Comerciante** - Assim como é adquirida, a qualidade de comerciante pode ser perdida, das seguintes formas:

=pela morte; ou desaparecimento por mais de 2 anos.

=pela desistência voluntária ou abandono da profissão, o que não isenta o comerciante =das consequências e responsabilidades perante terceiros;

=pela revogação da autorização para comerciar;

=pela interdição ( artigo 446 e seguintes do Código Civil, quando a pessoa é judicialmente

=declarada incapaz para gerir e administrar seus bens e negócios e praticar atos jurídicos

=pela falência, que se torna um impedimento até a reabilitação.

## II - CREDITO.

Crédito é definido como cessão de mercadoria, serviço ou importância em dinheiro, para pagamento futuro. Portanto, ao dispormos a terceiro uma determinada mercadoria, mediante o compromisso, formal (contrato) ou informal, de reembolso no futuro, estamos vendendo a crédito.

### **1- Existem várias modalidades de garantias de crédito:**

A- Aval - Uma garantia dada por uma pessoa física ou jurídica, indicando que esta também se responsabiliza pelo pagamento da dívida no caso do tomador do crédito não honrar seu compromisso. Para ter capacidade de aval, a pessoa física ou jurídica deverá mostrar capacidade de honrar o compromisso do terceiro através de patrimônio, inexistência de restrições cadastrais etc.

ADMINISTRAÇÃO DE CREDITO E COBRANÇA  
JESSIKA MATOS PAES DE BARROS

B- Fundo de aval – Recentemente foi instituída no Brasil a modalidade de aval denominado "fundo de aval", visando as micro e pequenas empresas. O fundo de aval é um instrumento financeiro criado por Prefeituras, Estados, Federações de comércio, Indústria e SEBRAE, para prestar no todo ou em parte garantia as operações de crédito do tomador, Micro e Pequena Empresa, que não tem condições de obter o aval no mercado ou oferecer outras formas de garantia. Habitualmente, o beneficiário do aval paga uma taxa que varia de 1% a 3% sobre o valor garantido.

C – Bem em Garantia e Penhora - Neste tipo de operação, o tomador do crédito entrega um bem móvel à Instituição Financeira como garantia de pagamento da dívida. Se a dívida não é paga no prazo acertado, a Instituição Financeira entra em posse definitiva do bem penhorado. Neste tipo de operação, o tomador do crédito entrega um bem móvel à Instituição Financeira como garantia de pagamento da dívida. Se a dívida não é paga no prazo acertado, a Instituição Financeira entra em posse definitiva do bem penhorado.

D –Caução -Neste tipo de operação o tomador do crédito cauciona na instituição financeira, duplicatas, notas promissórias, direitos de crédito e direitos de aplicações financeiras, como garantia do pagamento da dívida. Se a dívida não é paga no prazo acertado, a Instituição Financeira entra em posse definitiva da caução.

E -Hipoteca -Neste tipo de operação, o tomador do crédito garante o pagamento da dívida à instituição financeira com um bem imóvel, através de um instrumento de hipoteca. Embora conserve a posse do bem, o devedor só readquire sua propriedade após o pagamento integral da dívida. Se a dívida não for paga ou se for paga uma parte dela, ao fim do prazo contratado, a instituição pode assumir a propriedade do bem.

F - Alienação fiduciária -Neste tipo de operação, o tomador do crédito transfere a propriedade de um bem móvel à Instituição Financeira, em garantia de pagamento da dívida, sendo que o devedor continuará utilizando o bem, mesmo estando alienado. A propriedade do bem é devolvida ao seu titular depois que a dívida for paga.

G - Seguro crédito: Neste tipo de operação, o tomador do crédito faz um seguro com a finalidade de cobrir as garantias exigidas pela Instituição Financeira. Se a dívida não for paga ou se for paga uma parte dela, ao fim do prazo contratado, a instituição pode exigir o pagamento da seguradora. ( ver a questão do Re- seguro).

I - Fiador: O fiador é um terceiro que se obriga pessoalmente perante o credor, garantindo com o seu patrimônio a satisfação do direito de crédito deste sobre o devedor. O fiador garante a satisfação do direito de crédito, ficando pessoalmente obrigado perante o credor. Isso quer dizer que o fiador responde pela obrigação do devedor com o seu patrimônio.

**FIANÇA X AVAL**

A FIANÇA - é uma obrigação acessória assumida pelo fiador e que recai sobre os seus bens, mas não sobre um ou alguns bens determinados e sim sobre bens indeterminados, sobre todo o patrimônio do fiador (que é, simultaneamente, garantia comum dos credores deste), mesmo sendo um único imóvel, ou seja, àquele considerado como bem de família, o fiador o perde para satisfazer o pagamento da dívida. A lei proíbe que o marido preste a fiança sem outorga uxória e que a mulher o faça sem autorização marital, qualquer que seja o regime de bens vigente. Pode ou não haver responsabilidade solidária.

AVALISTA - aquele que presta garantia pessoal em favor de alguém em título cambial, obrigando-se solidariamente. O aval é forma específica de garantia cambial, em que o avalista fica obrigado e responsável, pelo pagamento do título, nas mesmas condições do seu avalizado. A obrigação do aval mantém-se mesmo no caso de a obrigação que ele garantiu ser nula por qualquer razão que não seja um vício de forma, não necessita da outorga do companheiro, não subsiste a anulação da obrigação acessória, o aval gera responsabilidade sempre solidária, ao contrário da fiança, que pode sê-lo, ou não. Avalista ainda é considerado uma garantia para o adimplemento da operação, porém, em que pese à existência de bens, vale ressaltar que o avalista está amparado pela lei 8009, ou seja, impenhorabilidade de bens de família, sendo ele proprietário de apenas um imóvel, esse bem não poderá satisfazer o débito.

**2- Conceitos preliminares com relação a crédito.**

A - Crédito direto ao consumidor (CDC)- Trata-se de um refinanciamento feito pelas organizações financeiras, isto é, o lojista organiza um sistema de cadastro e concede o crédito que, depois com o seu aval, é levado a uma Financeira ou Banco, ficando a loja responsável pelos atrasos e inadimplência dos clientes além de deter consegue todo o custo administrativo da operação.

B - Crédito ao consumidor – Quando o cadastro e o credito são obrigações das próprias organizações financeiras, ficando a loja com a parte comercial. A venda ocorre praticamente à vista e não há incidência de ICMS sobre acréscimos.

C -Cartão de crédito- Financia a compra de produtos, recebendo o lojista à vista (mediante pagamento de taxas às administradoras) ou na data de recebimento conforme contrato com as administradoras de cartões. Através de cartões próprios as lojas financiam suas vendas, exigindo neste caso sistema de administração de crédito via cartão e capital de giro suficiente.

D - Crediário próprio- É o sistema para o qual se dirige o nosso curso, já que traz à loja vantagens administrativas comerciais, e econômicas. Contudo embora benéfico devem as lojas optarem pelo sistema que mais seja adequado com sua empresa.

O crediário próprio só será viável para empresas portadoras de estrutura financeira adequada com crescimento normal de vendas.

---

### **III - ATOS CAMBIÁRIOS**

**Saque** - é o ato de emissão, tem por objetivo a criação de um título de crédito.

**O aval** - é a garantia de pagamento do título de crédito, dada por um terceiro ou mesmo por um dos signatários. É a garantia pessoal do pagamento da letra de câmbio e demais títulos.

Quem presta aval é chamado avalista, o beneficiário denomina-se avalizado.

**O aceite** - é reconhecimento da validade da ordem de pagamento a prazo, também chamado de vista, através da assinatura como ocorre na letra de câmbio e Duplicata.

**O endosso** - é o meio de transferir o direito sobre o título, ao endossar, o endossante transfere ao endossatário o título e os direitos nele incorporados. O endosso pode ser em 'branco' quando a pessoa que endossa não identifica o beneficiário, o endosso 'em preto' é aquele que o endossatário identifica expressamente a pessoa beneficiária, neste caso intransferível.

### **IV- TITULOS DE CRÉDITO**

É o documento que concretiza a negociação de uma compra atual sem dinheiro com futuro promessa de pagamento. Realizam os títulos de crédito a importante função de possibilitar que o credor mediante a sua negociação efetive de imediato o seu valor utilizando para negócios atuais a prestação futura prometida pelo seu devedor.

As relações comerciais e financeiras presentes na vida de todos nós são registradas em diversos documentos. Alguns dos mais utilizados são os chamados títulos de crédito, como letras de câmbio, notas promissórias e outros títulos. O título de crédito é o documento necessário para o exercício do direito literal e autônomo nele mencionado. Isso quer dizer que, para que o direito de crédito seja válido, é necessária a existência e apresentação do título (necessidade do documento). Além disso, o direito de crédito será aquele escrito no título, nem mais, nem menos (literalidade do documento). E o título de crédito é independente de outras obrigações das partes envolvidas (autonomia do documento).

#### **-Classificação -**

1-Os títulos podem ser em relação às pessoas que o emitem de caráter público ou particular.

- Público - os emitidos por pessoas jurídicas de direito como União, Estados e Municípios.
- Privado - os emitidos por entidades particulares, comerciante pessoa física ou jurídica.

2- Em relação à forma de emissão - podem ser:

- Individuais - estes são exemplos os cheques, duplicatas, possuem individualidade.
- Série - são emitidos em massa como ações das sociedades anônimas.

### 3- Estrutura Formal dos títulos de créditos

**Ordem de pagamento** - A obrigação deverá ser cumprida por terceiros (ex. cheque, letra de câmbio e duplicata)

Verificamos a existência de três elementos –

- Emitente – a pessoa que assina o título para outrem pagar como o banco.
- Sacado- é o banco, a pessoa jurídica que deve cumprir com a ordem de pagamento expressa no título.
- Tomador ou beneficiário – é a pessoa que se beneficia da ordem de pagamento, aquele que recebe o valor nele descrito.

**Promessa de pagamento** - Quando a obrigação de pagar é do próprio emitente e não por terceiros. (nota promissória) Há dois elementos principais.

- Emitente – é a pessoa que emite a promessa de pagamento em nome próprio sendo assim o devedor da obrigação.
- Beneficiário – é a pessoa que se beneficia da promessa de pagamento, é o credor do título.

### 4 - Modos de circulação.

- Título ao Portador- é o título que circula com maior facilidade, transferindo-se de pessoa para pessoa pela simples entrega do título. Não consta o nome da pessoa beneficiada, por isso seu portador é seu beneficiário (os bancos exigem o nome do depositário ou sacador valores acima de R\$ 100.00 -cem reais)
- Título Nominativo – é aquele cujo nome do beneficiário consta no registro de emitente – cheque nominal.

## **PRINCIPAIS TITULOS DE CREDITO.**

**Letra de Câmbio** - Suas origens remontam a idade média com objetivo de permuta e transporte de mercadorias e dinheiro, numa época de guerra e estradas perigosas, o que fez com se propagasse sua importância. A letra de câmbio é ordem de pagamento à vista ou a prazo. Há três elementos necessários:

- 1- emitente – pessoa que emite o título, determinando que seja paga quantia certa de uma pessoa para outra;
- 2-Sacado – pessoa que recebe a ordem e deve cumpri-la, efetuando o pagamento
- 3-Tomador – beneficiário da ordem de pagamento, é o credor da ordem de pagamento.

**Nota Promissória**- A nota promissória traduz promessa direta de pagamento que o devedor faz a seu credor. O emitente se obriga a pagar ao seu beneficiário ou à sua ordem o valor nele declarado. Há somente relação de dois elementos – o emitente e o beneficiário.

Requisitos gerais de validade da letra e da promissória

- A denominação – a quantia a ser paga.
- O nome do sacado – emitente e sacador
- Data e local da emissão e valor de pagamento, assinatura do emitente, a data e local do vencimento.

Prescrição – ocorre a perda do direito de execução direta após 01 ano da data do vencimento, podendo ser cobrada mediante ação monitoria depois deste prazo.

**Cheque** - É uma ordem de pagamento à vista que pode ter como beneficiário terceiros ou próprio emitente. Há neste título também três elementos.

Tipos de cheques

- Cheque ao portador – que não indica expressamente o nome do beneficiário.
- Cheque nominal - indica quem é o beneficiário
- Nominal à ordem – pode ser transmitido por endosso
- Nominal não à ordem – não se admite transmitir por endosso
- Cheque cruzado- é o atravessado por duas linhas pelo portador ou emitente do cheque e tem a função de restringir sua circulação. Assim quem recebe cheque cruzado não efetua o saque, e sim deve efetuar o depósito bancário para compensação
- Cheque visado- aquele onde o banco garante o pagamento disponibilizando o saldo necessário para cobri-lo. Ao visar o cheque o banco debita o valor referente ao cheque.
- Cheque administrativo – é aquele emitido pelo próprio banco contra uma de suas agências.

Cheque pós-datado conhecido como pré - datado, não tem valor jurídico, pois é ordem de pagamento à vista. A data futura não é considerada, assim que ele é apresentado ao caixa deverá ser pago pela instituição financeira. Quanto ao acordo descrito no verso do cheque para a espera de um prazo deve ser respeitado pelas partes, para quem recebe de aguardar a data correta, e para quem emitiu de cumprir o prazo requerido para pagamento. O não cumprimento pode gerar responsabilidades civis de ordem moral e material.

**Revogação do cheque - Motivos legais**

- a) roubo, perda ou extravio. O banco deve ser comunicado imediatamente com uma contra ordem e depois deverá receber o documento oficial da delegacia para evitar a cobrança injusta em prol de terceiros. Necessário para descaracterização da fraude ou motivo legal, é haver fundos suficientes na conta para provável pagamento dos valores que estão sendo suspensos.
- b) distrato comercial desde que devidamente comprovado sob pena de responder por fraude e estelionato.

**Motivos de devolução de cheques : SEM PROVISÃO DE FUNDOS**

11- Cheque sem fundos – 1º apresentação

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

11

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

- 12- cheque sem fundos – 2º apresentação
- 13- conta corrente encerrada
- 14- Prática espúria – departamento financeiro

#### **Impedimento ao pagamento**

- 21- Sustado
- 22- divergência ou insuficiência de assinatura
- 23- cheque de administração pública irregular
- 24- bloqueio judicial
- 25- cancelamento do talonário
- 28- sustado por roubo ou furto
- 29- cheque sustado pela falta de confirmação do talonário pelo correntista

#### **Cheque com irregularidade**

- 30 Roubo ou furto
- 31 erro formal no preenchimento de data ou valor
- 44 cheque prescrito
- 45 cheque com valor acima de R\$ 100,00 sem nome do favorecido

#### **NÃO PODE PROTESTAR CHEQUE COM AS SEGUINTE ANOTAÇÕES**

**Alínea 20** - Folha de cheque cancelada por solicitação do correntista.

**Alínea 25** - Cancelamento de talonário pelo banco sacado

**Alínea 28** - Contra-Ordem ou oposição por furto ou roubo

**Alínea 30** - Furto ou Roubo de malote

**Alínea 35** - Cheque Adulterado (clonado)

#### **Modalidades De Falsificação De Cheques**

##### **CLONAGEM**

Com um cheque em mãos, dados pessoais, dados da conta no banco e uma impressora de boa qualidade, golpistas podem clonar talonários inteiros, alterando ou não a seqüência de numeração do talão verdadeiro.

##### **RASPADINHA**

Os golpistas raspam alguns números de série do cheque, até mesmo com lâmina de barbear, e aplicam no lugar outros números que funcionam como uma raspadinha.

##### **CIRÚRGICO**

Com bisturi de cirurgia, golpistas recortam os números de série de cheques que foram extraviados ou roubados. Depois, colam outra folha do mesmo banco modificando os números de série. Com a numeração trocada, criam uma folha de cheque que não estará bloqueada.

##### **CANETA QUE APAGA**

Escreve como caneta, mas apaga tão facilmente quanto um lápis. O golpista oferece a caneta para o preenchimento do cheque. Depois, é só apagar com uma borracha e alterar o valor. São

as canetas hidrográficas, vendidas em papelaria.

### **LAVAGEM DO CHEQUE**

Com um cotonete e um pouco de cãndida, os golpistas conseguem "lavar" os valores dos cheques. Depois, é só escrever o novo valor por cima. Alguns, utilizam produto químico para "lavar" papel moeda.

### **GROSSEIRO**

A adulteração é feita no próprio cheque, aproveitando os espaços em branco. R\$ 80,00 pode, com a ajuda do número 1, virar R\$ 180,00. Por vezes, a adulteração é tão grosseira que o cheque pode parecer um borrão.

### **CORTADINHO**

O golpista corta a folha de cheque, aproveita a parte inferior onde está a assinatura, e faz uma montagem colocando a parte que falta de outro cheque.

### Cuidados Que Devem Ser Tomados Ao Receber Um Cheque

- Raspe com a unha a parte onde constam o nome do cliente e número do cheque, se a tinta sair, desconfie;
- Desconfie de manchas e borrões. Não aceite o cheque se houver rasuras;
- Solicite ao cliente a apresentação do cartão do banco e documento de identidade, e, verifique se a assinatura e os dados conferem;
- Para verificar se houve colagem do cheque, coloque-o contra a luz ou dobre a folha e movimente as laterais para cima e para baixo. Pois, a parte colada geralmente descola e, pode haver, interrupção ou descontinuidade da linha vertical de segurança;
- Repare nos pequenos detalhes impressos nas folhas. A copiadora dificilmente o reproduz com fidelidade;
- Se o cheque estiver amarelado, envelhecido ou desgastado, pode ser de conta inativa.

#### **Fonte:**

**Delegacia de Estelionato do DEIC - Departamento de Investigação sobre o Crime Organizado;**  
**Delegado Manoel Camassa - Especialista em Golpes;**

## **V - FUNÇÃO E IMPORTÂNCIA DO**

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.  
Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

## ANALISTA DE CREDITO

O que motiva um profissional de crédito e cobrança?

Um Analista de Crédito (especificamente PJ) basicamente analisa contratos e concede ou não um determinado crédito a ser contratado por uma determinada empresa. Dentro desse contexto, várias ações são tomadas por ele.

Para análise de crédito para PJ.

Analisamos o contrato físico enviado através dos nossos parceiros de vendas. Nesse contrato observamos tudo, contrato social (quadro societário, endereço, capital, social) Deve-se também observar CNPJ (pesquisamos na receita) se esta ativo. O faturamento e outras informações que julgamos necessárias para alimentar ou não o positivo, para que a empresa possa assumir o que esta contratando. Pesquisamos também Serasa, SCI, sites de telefonia fixa para verificarmos o histórico da empresa no mercado. Um Analista tem que decidir com fatos quantitativos, qualitativos e subjetivos se a empresa que esta contratando o serviço ou produto, tem condições de assumir aquele valor.

## VI -ASPECTOS PRÁTICOS DE CADASTRO E INFORMAÇÕES SOBRE O CLIENTE.

### 01 – conceitos básicos

- As checagens são fundamentais para uma análise de crédito, as perguntas feitas devem ser claras e objetivas para que não se perca tempo durante a checagem tendo que ficar repetindo o significado das perguntas.
- Elas têm como objetivo possibilitar que o emissor do parecer sobre a proposta de crédito possa levar em consideração realmente as informações dados pelo proponente.
- Não podemos esquecer que temos compromisso com o resultado da instituição/empresa e que devemos conceder crédito para os proponentes que apresentem melhores condições de honrar as operações.
- Temos que tentar respeitando a relação custo/benefício e no menor espaço de tempo possível realizar as checagens que achamos necessário para emitir um parecer com segurança.
- Qualquer tipo de checagem implica em custos, por isto não adianta checarmos todas as fontes de informação possíveis para uma proposta cujo valor seja baixo, pois pode acontecer que mesmo que o cliente pague em dia, já teremos gasto mais do que a instituição/empresa irá ganhar com a operação.
- Outro fato com que temos que nos preocupar é com a demora para a emissão do parecer em uma proposta, temos que ter cuidados com todo o processo de concessão de crédito mais ao mesmo tempo temos que ser ágeis, pois a demora na emissão pode significar a perda de um cliente potencial e até mesmo a perda de parceiro comercial, dependendo do produto que estamos operando.
- Nos casos de operação com clientes antigos algumas checagens podem deixar de serem feitas, principalmente aquelas referentes a dados já informados pelo cliente em seu contrato ou

contratos anteriores e que não tenham se modificado de acordo com a ficha cadastral preenchida para a nova operação.

- Os envolvidos na checagem devem ser treinados antes de realizarem estas tarefas. O ideal é que exista um roteiro para que o funcionário siga.
- As checagens podem e devem variar de acordo com o tipo de operação e até mesmo com o valor que o proponente está solicitando.
- Nunca podemos esquecer que ao ligarmos para uma pessoa ou empresa para realizarmos uma checagem, estamos representando nossa instituição ou empresa, por isto devemos mais do que nunca sermos educados, gentis e diretos com nossos interlocutores. As pessoas que irão atender ao telefone do outro lado da linha estarão nos fazendo um favor. Deveremos tentar criar empatia com estas pessoas.
- O funcionário que realiza a checagem deve estar atento durante a sua verificação para com a pessoa que ele está questionando.

#### **A fonte de informação pode:**

**Informar:** É a forma de resposta da fonte de informação que dá maior credibilidade para a checagem, mas mesmo assim, não impede que haja uma combinação prévia entre fonte de informação e o proponente. O atendente deve estar atento para a maneira que a fonte de informação responde as perguntas. Às vezes perguntas que normalmente deveriam ser objeto de consulta a alguma fonte e são respondidas de imediato podem representar que a fonte de informação está passando informações inverídicas.

**Confirmar:** Muitas vezes a fonte de informação se recusa a informar os dados do pesquisado, e diz que só pode confirmar. Este fato deve ser informado ao analista ou pessoa que irá emitir parecer sobre a operação, pois tal fato pode significar somente que a fonte de informação ficou desconfiada de alguma coisa e não se sentiu a vontade para falar sobre o proponente. Pode significar também que a fonte de informação esta combinada com o proponente e para evitar erros, vai confirmar os dados que foram informados na proposta. Sendo que os dados não são verídicos. Desconfie de perguntas como: Quanto ele disse que ganhava? Devemos procurar identificar na hora da ligação se a referência está consultando um "terceiro" antes de nos passar as informações.

## **02 – PREENCHIMENTO DA FICHA CADASTRAL**

### **2.1 A ficha cadastral**

E o principal fator de segurança nas vendas a crédito. A ficha bem preenchida facilita a análise de crédito e se necessário a cobrança.

O cadastro tem três objetivos básicos:

- Identificar e localizar o cliente
- Verificar sua capacidade de pagamento através de sua renda IR
- Verificar e comprovar sua experiência de crédito
- A ficha deve ser preenchida com clareza e atenção (utilizar lápis).
- Não usar abreviaturas de nomes indicações ou endereços

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

15

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

**OBSERVAR** = Ao atender o cliente procure saber se já comprou anteriormente em sua loja. Em caso afirmativo obtenha no arquivo sua ficha e renove os dados mais importantes como residência, telefone, local do trabalho, salário mensal.

- Caso o cliente não tenha ficha na casa, e vai comprar pela primeira vez é IMPRESCINDIVEL a apresentação de documento de identidade para o preenchimento da ficha cadastral.
  - Na ficha cadastral deve conter o maior numero de informações possíveis sobre o cliente. Se a compra for de valor alto procure se informar sobre a renda da família e seus telefones para contato.
  - Faça as perguntas de maneira inteligente e delicada para que o cliente não interprete como interrogatório.
  - Lembre-se que o objetivo da ficha cadastral é localizar o cliente, caso seu endereço não contenha todos os dados necessários, coloque outros que possam ajudar na localização no quadro de INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (mercados, escolas ou igrejas).
  - Se o cliente for casado, anote os dados do conjugue, local de trabalho, telefone e renda mensal.
  - A ficha deve preenchida e ser assinada no balcão, não deixá-la a mostra ou sobre mesas da loja.

## **2.2 - DOCUMENTAÇÃO**

Peça ao cliente todos seus documentos pessoais

- a- RG – registro geral de identidade/ Carteira profissional/ carteira dos Conselhos de Classe/ certificado de reservista com foto,
- b- Carteira de motorista/ou funcionários de Autarquias como policia militar, exercito ou civil.
- C- CPF – cadastro pessoa física
- D- Holerite – comprovante de renda
- E-Contas de água ou luz ou outra correspondência de ‘ peso’ que identifique o local
- F- Experiência de crédito anterior.

## **2.3- IRREGULARIDADES A SEREM OBSERVADAS**

- a- Foto colada (fundo amarelo)
- b- Foto sem carimbo ou adulterado
- c- Foto posterior da emissão
- d- Diferença na grafia na qualificação
- e- Mesma grafia em mais de um contrato de trabalho
- f- Faltam de lançamento de impostos sindical, férias FGTS e outros.
- g- Salários altos sem qualificação
- h- Salários inalterados por muito tempo
- i- Capa nova e miolo velho
- j- Rasura na data de entrada ou saída.

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

16

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.  
Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

---

### 03 - INFORMAÇÃO SOBRE PESSOA FÍSICA E JURIDICA

O processo de concessão de crédito para pessoas físicas ou jurídicas é muito parecido, todos têm um fluxo bem semelhante. A pessoa física tem sua fonte de renda e suas despesas que podem ser de curto ou longo prazo.

Ela tem que tentar fazer com que sua receita seja suficiente para honrar suas despesas. Muitas vezes a falta de controle, o surgimento de despesas imprevistas ou outros fatores, fazem com que exista a necessidade de buscar um suprimento de dinheiro extra para preencher esta lacuna aberta em seu orçamento.

Nesta situação é que surge o profissional de crédito com a missão de analisar se este proponente merece que a empresa/instituição conceda a ele os recursos que necessita.

Existe também a situação que o proponente está procurando recursos para investimento. A análise é feita de maneira um pouco diferente, mas os princípios são os mesmos.

#### **Temos os fatores caráter e capacidade.**

Analisando estes fatores é possível emitir um parecer. Os fatores nos possibilitam ter uma idéia do provável comportamento do cliente. Estaremos analisando o seu passado e tentaremos prever seu comportamento futuro. Tentando assim só conceder crédito aos que demonstrem maiores e melhores chances de honrar seus compromissos.

Outro fator de vital importância são as garantias. Apesar de não devermos realizar qualquer operação de crédito baseada somente nas garantias, estas são um fator fundamental na análise do crédito, pois elas podem nos dar a certeza de no caso de um sinistro, nosso capital investido terá um retorno mais rápido.

A análise de crédito conta com a informática como instrumento de precioso auxílio. É possível, com uma grande base de dados estatísticos, saber o perfil de um provável bom pagador.

Não podemos esquecer das informações que são obtidas pela checagem e pela análise dos documentos apresentados pelo tomador que deseja realizar uma operação de crédito.

É possível se lembrar da velha caderneta, em que o comerciante anotava as compras "fiado" para serem pagas no final do mês. O cliente comprava o caderninho que ficava de posse do próprio devedor, e toda vez que fazia novas compras, estas eram registradas sendo o fornecimento condicionado à sua apresentação. A única garantia para o comerciante, era a necessidade de manutenção da conta por parte do devedor.

Nesta ocasião contudo, havia um fator preponderante: **A confiança**. Era o único critério para a concessão do crédito. O comerciante vendia porque sabia para quem estava vendendo, e tinha certeza que iria receber.

---

Na realidade, o que mudou mesmo foi a aparência. O que antes era uma anotação desordenada em uma folha pautada, tornou-se um papel com timbre e campos próprios que fica de posse do vendedor.

Em termos de segurança contudo, houve uma acentuada queda. Muitos que antes valorizavam a "palavra dada" e tinham a honra acima de provas documentais, hoje não estão muito preocupados com sua imagem de bom pagador.

Pôr outro lado, a empresa precisa expandir-se, não podendo ficar na dependência de um pequeno contingente de clientes. É necessário ir à campo, em busca de um número maior de consumidores, e isto não é possível apenas entre um círculo limitado de amigos pessoais. Vale frisar que somos constantemente procurados por pessoas interessadas em comprar à crédito pôr motivos diversos.

Torna-se, portanto, essencial uma organização de nossos procedimentos de maneira que estejamos suficientemente preparados para enfrentar o mercado com todos os seus desafios, sem que isto signifique correr riscos além do razoável.

#### **04- FONTES DE INFORMAÇÕES PESSOA FISICA E JURIDICA**

São diversas as fontes de informação que existem para serem consultadas sobre um cliente. Em uma análise de crédito é fundamental que exista uma ficha cadastral bem preenchida (legível e completa), nossa análise deve começar por ela.

Através das fontes de informação é que iremos verificar a exatidão das informações e poderemos ter uma idéia de como este cliente irá se comportar em relação ao pagamento de seu crédito. As informações prestadas pelo cliente deverão ser verificadas e esta verificação pode ser feita através de checagens (temos uma área que explica como fazer diversos tipos de checagens) pessoais ou por meio eletrônico ou ainda através de documentação

##### **4.1 Residência**

Podemos confirmar o endereço residencial do proponente de diversas maneiras. Companhia telefônica do estado (Através das empresas de telefonia fixa, que disponibilizam um serviço denominado de 102, pode ser verificado se o telefone informado pelo proponente está em nome dele ou de algum parente, podendo assim confirmar a informação dada).

Vizinhos /Referência Pessoal /Parente

##### **4.2 Fontes de Renda**

- Assalariados
- Confirmação junto ao setor de recursos humanos da empresa que esta registrado
- Estudantes Bolsistas - carteira de estudante - copia do certificado da Bolsa - Declaração do Banco Depositário.
- Aposentados - carnê ou comprovante do beneficio
- Funcionários Públicos - carteira funcional Federal – Estadual-Municipal

- Contra cheque original.

### **4.3 - Referência bancária –**

Verificação com o banco onde o cliente é correntista. Esta é uma rica fonte de informação, porém utilizá-la tem muitas limitações, como o sigilo bancário, o mínimo interesse do funcionário do banco em prestar informações, o número reduzido de funcionários nos bancos, a dificuldade de se obter o número do telefone da agência e etc.

Como em qualquer atividade, o profissional do crédito deve ter uma "rede de amizade" para que possa utilizá-la nestas horas. É essencial que você conheça seus pares em outras instituições ou mesmo utilize um parente, amigo ou vizinho que trabalhe em uma delas para obter determinadas situações em "desligado".

Mesmo com todas as limitações impostas pelo sigilo bancário, dá para se descobrir fatos importantes sobre o cliente. Não esqueça que estamos testando o caráter dele e se ele na proposta de crédito não mentiu nas informações dadas, ele já ganha um ponto. Podemos saber qual o tempo de conta corrente que ele tem, se tem cheque especial e se usa o limite, se já teve ou se tem cheques devolvidos, se é investidor, se recebe salário em conta, se tem conta Conjunta ou individual e outras informações importantes.

### **4.5- Referência Comercial (Experiência de Crédito)**

Chamamos de referência comercial ou experiência de crédito, empresas ou instituições nas quais o proponente já tenha realizado operações de crédito. Com elas poderemos obter importantes informações.

Devemos ter uma agenda sempre atualizada com telefones de outras empresas/instituições que trabalham com operações de crédito no mesmo segmento que o nosso e até mesmo de outros segmentos.

A troca de informações entre as empresas é fundamental, deve haver o incentivo ao intercâmbio de informações entre estas. Sempre que possível é importante realizar reuniões entre os profissionais de crédito de diferentes empresas, com o objetivo de se atualizar sobre as práticas de mercado, vistas de diferentes ângulos.

### **4.6 Empresas/Órgãos de Informação**

As empresas ou órgãos de informação, trabalham com as mais diversas informações de clientes. Existem diversas empresas privadas de informação e outras entidades que negociam produtos e serviços de informação.

As soluções oferecidas vão destas informações básicas até relatórios elaborados com alto nível de complexidade sobre empresas e pessoas físicas. Todas tem algo em comum, elas cobram pelo fornecimento da informação. Por isso ao escolhermos a ou as empresas com as quais iremos trabalhar devemos levar em consideração a relação custo/benefício de termos acesso ao banco de dados desta(s) empresa(s).

---

## SERASA

A Serasa é uma empresa privada que possui um dos maiores bancos de dados do mundo e dedica sua atividade à prestação de serviços de interesse geral. A instituição é reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor como uma entidade de caráter público (Lei 8.078, artigo 43, parágrafo 4º).

Em seus computadores são armazenados dados cadastrais de empresas e cidadãos e informações negativas que indicam dívidas vencidas e não pagas e os registros de protesto de título, ações judiciais, cheques sem fundos e outros registros provenientes de fontes públicas e oficiais. Os dados de dívidas vencidas são enviados sob convênio com credores/fornecedores, indicando os dados do devedor.

As informações da Serasa são fornecidas aos bancos, às lojas do comércio, às pequenas, médias e grandes empresas, com o objetivo de dar apoio às decisões de crédito e, assim, tornar os negócios mais baratos, rápidos e seguros.

A SERASA mantém em todas as suas Agências um Serviço Gratuito de Orientação ao Cidadão, recebendo documentos e orientando pessoas na regularização de pendências de crédito, garantindo o cumprimento ao disposto no Código de Defesa do Consumidor e a Lei do "habeas data"

### PRODUTOS E SERVIÇOS DA SERASA

**ACHEI-Recheque** é um produto para análise de cheques. Possibilita identificar emitentes de cheques sem fundos (CCF), cheques roubados, sustados, extraviados, além de confirmar dados cadastrais do emitente e auxiliar na identificação de cheques fraudados. As consultas ao **ACHEI-Recheque** são feitas diretamente aos computadores da Serasa, pelos meios mais adequados às necessidades e aos recursos de acesso dos clientes: via Internet, Telefone, Fax, PDV, Máquinas de Preencher Cheques, Celular, PDAs ou Host x Host.

**ACHEI-Recheque Máquinas de Preencher Cheques**  
Atendendo sempre às necessidades dos clientes, a Serasa também oferece a consulta por meio de Máquinas de Preencher Cheques, com respostas rápidas e completas. Basta digitar o número do documento, CPF ou CNPJ, e a máquina faz a leitura do CMC7. Se a resposta da consulta for NADA CONSTA, o cheque será preenchido.

### CDL – e PRODUTOS DE INFORMAÇÃO.

#### CHEQUENET CDL- É um serviço exclusivo para Câmara de Dirigentes Lojistas.

Baseado no banco de dados ACHEI-Recheque da SERASA, apresenta informações sobre emitentes de cheques sem fundos, fornecidas pelos Bancos Comerciais; informações constantes no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos – CCF – do Banco Central do Brasil, mantido pelo Banco do Brasil; informações sobre cheques sustados, roubados, cancelados e extraviados constantes na base de dados RECHEQUE até o momento da consulta.

**CHEQUENET AC** - Resultado da parceria entre Associações Comerciais e Serasa, o CHEQUENET é um serviço oferecido para Associações Comerciais, Industriais, Agrícolas e outras. Baseado no banco de dados

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

20

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

## ADMINISTRAÇÃO DE CREDITO E COBRANÇA JESSIKA MATOS PAES DE BARROS

---

ACHEI-Recheque da Serasa, apresenta informações sobre emitentes de cheques sem fundos, fornecidas pelos Bancos Comerciais; informações constantes no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos – CCF – do Banco Central do Brasil, mantido pelo Banco do Brasil; informações sobre cheques sustados, roubados, cancelados e extraviados constantes na base de dados RECHEQUE até o momento da consulta.

### Situações:

Existem clientes que iniciam um relacionamento financeiro, tomando e pagando em dia, crédito em valores baixos e vão aumentando estes valores até terem construído uma "imagem" positiva no mercado. Após obterem esta "imagem" eles conseguem crédito em valores maiores e desaparecem sem pagar aos seus credores.

Outros clientes possuem o hábito de pagar suas dívidas em cartório, pois assim utiliza-se do benefício da redução dos encargos de mora, já que qualquer credor cobra as taxas de mercado.

A experiência de crédito anterior seja interna ou externa é de grande ajuda para tentarmos entender o caráter do cliente. Deve-se sempre tentar obter informações sobre o comportamento, como tomador de um cliente. Procurar obter com outras instituições o seu histórico de pagamento, verificar se:

- Pagou em dia;
- Atrasou e qual foi o prazo médio destes atrasos;
- Os valores da operação são compatíveis com os valores da operação atual;
- Houve a avalista na operação;
- Se os dados residenciais e da(s) fonte(s) de renda são iguais aos atuais;

### **Lembre-se de avaliar qual é o perfil do cliente que você está concedendo o crédito.**

Um exemplo simples:

Quais são os gastos necessários para a aquisição dos produtos de primeira necessidade, para uma pessoa que possui renda de R\$ 500,00 e outra com renda de R\$ 1.000,00 ?

Os gastos básicos são os mesmos, correto? (água, luz, produtos de higiene, etc..)

No entanto a proporção que os gastos correspondem à sua renda é maior para o cliente que ganha 500,00 do que aquele que ganha 1.000,00, ou seja, se ambos tiverem gastos de R\$ 300,00 (produtos de primeira necessidade), um terá sua renda comprometida em 60% e outro em 30%.

### **Quem você poderá endividar mais? Quem ganha 500,00 ou 1.000,00?**

Ou seja, você compromete o cliente de acordo com sua capacidade econômica e financeira. Avalie seu perfil (casado, com dependentes, reside em casa alugada, possui fone fixo para contato, possui veículo, renda.) a partir daí terá uma base sobre quanto poderá endividar seu cliente (15, 20, 30 ou até mesmo 40% da renda considerando planos curtos, com menor probabilidade de inadimplência).

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

21

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

---

#### 4.7 - ANÁLISE DE CREDITO E RESTRICÇÕES PARA EMPRESA

*Pagamentos pontuais passados não são garantia de pagamentos futuros.*

O Capital em uma análise de crédito de uma empresa não é entendido simplesmente como a conta de capital que usamos na contabilidade. Quando falamos de Capital em uma análise estamos nos referindo a sua situação econômica, financeira e patrimonial. Estamos falando dos seus recursos e bens que podem ser utilizados para honrar suas dívidas.

Através da análise dos demonstrativos contábeis, podemos levantar informações sobre como está o desempenho da empresa e sobre sua solidez. Estaremos fazendo uma análise financeira da empresa.

Para a análise financeira não utilizamos somente os demonstrativos como balanços e relatórios de demonstração de resultados. Podemos fazer a análise financeira e descobriremos a capacidade de pagamento de uma empresa ou de uma pessoa que não emita nenhum demonstrativo ou declare imposto de renda. Podemos nos basear em informações obtidas com o próprio e com terceiros.

### **Não se pode falar em análise de crédito sem citar os "C's" do crédito:**

**Caráter, Capacidade, Capital, Condições e *Collateral*, que são fundamentais para qualquer processo de avaliação e concessão de crédito.**

Algumas bibliografias citam novos "C's" do crédito (por exemplo: Conglomerado, Controle e Concorrência), que são apenas derivações das dimensões elencadas no parágrafo anterior.

#### a)- Caráter

Segundo Blatt (1999, p. 42), "caráter" refere-se ao risco moral, ou melhor, à intenção do cliente de pagar ou não os compromissos assumidos, sendo o primeiro fator de seleção do cliente.

De acordo com Silva (1997, p. 77), a pontualidade do cliente no pagamento de suas obrigações é fator relevante na apuração do caráter do cliente, podendo ser identificada por meio dos registros internos do banco ou mediante o uso das chamadas informações comerciais e bancárias.

É uma tarefa difícil avaliar o caráter do cliente, podendo existir casos em que o atraso do pagamento não significa, de modo algum, que o indivíduo ou empresa não tenha intenção de saldar suas dívidas. Nota-se, portanto, que é importante levantar informações no mercado, antes de se tomar uma decisão a respeito do conceito do cliente.

#### b)- Capacidade

---

Diversos autores são unânimes em afirmar que "capacidade" refere-se a habilidade dos indivíduos em gerir seu negócio, a fim de gerar lucro e pagar suas obrigações.

Não se deve relacionar o fator "capacidade" somente à capacidade de pagamento. A referida dimensão é muito mais abrangente, pois faz menção à competência, competitividade e aspectos técnicos do negócio a ser financiado.

#### c)-Capital

"Capital" é outro "C" do crédito citado nas bibliografias e diz respeito à saúde financeira do cliente, no que tange ao patrimônio líquido disponível para saldar suas obrigações.

Blatt (1999, p. 42) refere-se ao "capital" como sendo "a fonte de receita e renda do cliente, ou seja, quais as origens de seus recursos, sua frequência e consistência".

Como podemos constatar, o Capital é uma informação valiosa para determinação da capacidade de pagamento do cliente, tornando-se um fator importante para subsidiar o analista na decisão do crédito.

#### d ) Condições

Os autores definem "condições" como sendo fatores econômicos e setoriais que podem aumentar ou diminuir o risco do cliente. Normalmente são compostos pela política adotada pelo governo, conjuntura internacional, concorrência, fatores regionais e eventos naturais.

Gitman (1997, p. 697) diz que políticas econômicas e empresariais, bem como as peculiaridades envolvidas no negócio, podem afetar qualquer uma das partes envolvidas na transação.

#### e)- Collateral

Silva (1997, p. 96) refere-se à dimensão *Collateral* como sendo a capacidade do indivíduo ou empresa de oferecer ativos complementares para garantir segurança ao crédito solicitado.

As garantias precisam ser muito bem selecionadas e representarem valores maiores que os montantes emprestados, pois, em caso de insolvência, o ativo será utilizado para pagar a operação de crédito.

A avaliação de risco satisfatório deve ter cinco características-chave:

1. Sensibilidade para detectar alterações reais na qualidade de crédito;
2. Definir horizontes de tempo para reconhecer mudanças reais de qualidade;
3. Estabilidade de risco onde não ocorreram mudanças fundamentais;
4. Escalonamento graduado de avaliação de risco que facilite racionalmente a precificação do crédito e o estabelecimento dos termos do empréstimo;
5. Consistência de risco entre setores, portes e localizações.

Definição: Entre os profissionais de crédito, ela pode ser definida como a capacidade de pagamento de uma empresa de honrar suas dívidas e obrigações. Pode ser definida também como a habilidade e/ou a competência de se administrar a empresa.

Para analisarmos a capacidade da empresa, deveremos analisar:

- - Seus administradores: a formação profissional destes, se possível a formação acadêmica também, sua exposição ao ramo de atuação na qual a empresa que ele dirige está inserida.
- - A empresa: suas instalações, seus métodos de trabalho

## **VII - TIPOS DE RESTRIÇÕES**

### **Chamamos de restrições,**

As ações judiciais e informações negativas que as empresas e instituições financeiras que já operaram com o cliente e não tiveram os seus créditos pagos, divulgam através dos cartórios, empresas de informação, do Banco Central e etc. Estes atos praticados pelas empresas e instituições financeiras, fazem parte de um conjunto de medidas adotadas por estas visando obter o pagamento da dívida ou a redução de suas perdas.

Muitas vezes no momento da concessão do crédito, o proponente já apresenta a regularização de algum restritivo. Esta regularização deve verificada com atenção sobre os seguintes pontos:

O prazo da regularização em relação a data que foi inscrita a restrição.

**Exemplo:** Cliente foi protestado em janeiro de 1998 e apresenta uma certidão do cartório regularizando a situação em março de 2.000. Deve-se entender bem o que houve, pois um prazo tão longo para pagar uma dívida pode ter vários significados, um deles é que o cliente só pagou sua dívida para obter crédito novamente e que é uma demonstração que ele é resistente a ações de cobrança e que não se importa em ver seu nome "sujo". Pode significar também que o cliente discordou da dívida que lhe é cobrada e a contestou de alguma forma.

## **ALGUNS TIPOS DE RESTRIÇÕES**

Ação de Busca e Apreensão

Ação Executiva

Ação Fiscal

Falência

Cheque sem fundos

Negativação ou registro no SPC

Participação em Insucesso Empresarial

Protesto

Ação Executiva- civis e trabalhistas

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

24

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

## Ação Fiscal

### **Cheque sem fundos**

O Cadastro de Emitentes de Cheques sem fundos (CCF) abrange todas as praças do país e é operacionalizado pelo Banco do Brasil. Qualquer pessoa pode saber se está incluída no CCF - basta comparecer a uma Central de Atendimento do Banco Central portando um documento de identidade e informando o número de seu CPF. .

Com a consulta, o cliente, caso esteja incluído, saberá o número-código da instituição e da agência que comandou a inclusão; ano, mês e quinzena da última ocorrência e a quantidade de ocorrências, por instituição e agência.

### **Exclusão do CCF**

A exclusão do CCF deverá ser pedida diretamente à agência que efetuou a inclusão. Quando esta agência pertence a um banco em regime de liquidação extrajudicial, a exclusão deve ser solicitada à agência do Banco do Brasil mais próxima àquela. No caso da agência ter sido fechada, mas o banco ainda operar em outro local, deve-se procurar a sede deste banco.

Para que as ocorrências sejam excluídas do CCF, o cliente deverá comprovar, junto à agência que originou a inclusão, o pagamento do cheque que deu origem à ocorrência e, nos casos de prática espúria, regularizar o débito.

O pagamento pode ser comprovado mediante a entrega do próprio cheque que deu origem a ocorrência; o extrato de conta (original ou cópia) em que figure o débito relativo ao cheque que deu origem à ocorrência ou a declaração do favorecido, devidamente identificado, dando quitação do débito, com a indicação do número e valor do cheque, acompanhada de Certidões Negativas dos Cartórios de Protesto, em nome do emitente.

Qualquer inclusão é retirada automaticamente, após decorridos cinco anos da última ocorrência. Comprovado o pagamento, o banco não pode deixar de examinar e comandar ao Serviço de Compensação de Cheques e Outros Papéis, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da entrega do pedido do cliente, a exclusão do nome do correntista.

### **Falência e recuperação de crédito**

No popular significa a "quebra da empresa" que não consegue cumprir com suas obrigações. O empresário falido perde a administração do negócio, que passará a ser exercida pelo síndico (administrador) nomeado por um juiz. Os créditos fiscais e trabalhistas são pagos prioritariamente e, na maioria das vezes, tais créditos acabam por absorver inteiramente o produto obtido pela venda dos bens do falido.

### **Participação em Insucesso Empresarial**

A participação em insucesso empresarial significa que o cliente faz ou fez parte de uma empresa e esta faliu ou solicitou concordata. Este tipo de restrição deve ser analisado com todo cuidado, pois muitas vezes a participação do cliente em uma empresa é mínima (este fato deve ser checado). Temos várias situações nas quais o cliente entra como sócio de uma empresa de um parente ou amigo com uma participação mínima, somente para que a empresa possa ser registrada como ltda. e

nem tem participação efetiva na administração da empresa. Por outro lado também temos a situação que alguém utiliza o nome de um parente, amigo ou mesmo de alguém que nem sabe que está entrando como sócio de uma empresa, como sócio majoritário e ele fica como minoritário (este é uma das praticas que chamamos no mercado de crédito de: utilizar um "laranja") .

## Cuidado com os cadastros ilegais!

Muita atenção, pois uma nova onda de ilegalidade e abuso contra os consumidores está tomando conta do Brasil.

Você vai fazer uma compra e descobre que seu nome está com restrições.

Junto ao SPC e SERASA, surpreso, descobre uma inscrição em nome de uma empresa da qual nunca ouviu falar ou de uma empresa que você tinha uma dívida antiga, mas que já havia saído dos cadastros porque completou 5 anos.

- O que pode estar acontecendo?

No **primeiro caso**, você pode estar sendo vítima dos protestos nos cartórios ou cadastros restritivos ilegais **feitos por empresas que ‘compram’ de outras empresas dívidas ‘podres’** (que não conseguiram ser cobradas ou que já tem mais de 5 anos).

Lembre-se que, como já explicado no site, o prazo máximo para que uma dívida possa permanecer no protesto ou nos cadastros de SPC e SERASA é de 5 anos a contar da data de vencimento da dívida (data em que deveria ter sido paga e não foi), e não da data do protesto ou da inclusão do cadastro. Portanto, **a venda da dívida (cessão do crédito) ou o protesto de título não renova o prazo de 5 anos!**

\* Veja no final deste artigo algumas empresas que foram denunciadas pelos leitores, como praticantes deste tipo de procedimento.

No **segundo caso**, é provável que você seja mais uma vítima das empresas que se utilizam a **‘renegociação fantasma por telefone’** de dívida antiga, no qual o consumidor nunca fez renegociação alguma, mas a empresa alega que ‘fez sim’ um acordo por telefone, apenas para renovar a dívida por mais 5 anos, a contar da data da ‘renegociação’ e mantê-lo com o nome sujo por mais tempo.

Estas artimanhas ilegais têm como objetivo principal enganar o consumidor, que desconhece seus direitos, para que este pague a dívida, para ter seu nome limpo novamente.

- **Como eles podem cadastrar uma dívida com mais de 5 anos se o SPC e SERASA não mantêm cadastros de dívidas após este período?**

A lei é clara, pois, dívidas com mais de 5 anos, contados da data do vencimento (data em que deveria ter sido paga, mas não foi) e não da data do protesto ou

cadastro, não podem mais constar em registros de cartórios de protestos ou do SPC e SERASA.

Todavia, eles enganam o SPC e SERASA criando novas dívidas, com novos números de contratos e até novos credores (no caso de venda da dívida) e com isto o órgão de restrição não tem como saber que aquela dívida já não poderia mais constar nos cadastros, pois gerada de uma dívida com mais de 5 anos.

**- Por que a venda da dívida ('cessão de crédito') seria ilegal?**

A venda da dívida, para ser legal deve, obrigatoriamente, ter um contrato de venda (cessão) específico para aquela dívida, entre o vendedor e o comprador, bem como a notificação prévia e comprovada do devedor o que, na prática, não está acontecendo. Portanto, mesmo que a dívida não tenha completado 5 anos, no caso de 'venda da dívida' (cessão de crédito), a mesma, pode ser considerada ilegal e os protestos e cadastros podem ser excluídos via ação judicial.

**O que fazer nestes casos**

Se você foi vítima de protestos ou cadastros no SPC ou SERASA de dívidas com mais de 5 anos ou, mesmo que a dívida ainda não tenha completado 5 anos, foi cadastrado por uma empresa que alega que 'comprou' a dívida de outra, mas não provou a compra (contrato) ou o envio da notificação para você, tem todo o direito de procurar a Justiça para exigir a imediata exclusão dos mesmos, bem como indenização por danos morais pelo protesto ou cadastramento ilegal de seu nome.

## **VIII - COBRANÇA e CALOTE.**

Os valores a receber da empresa são gerados pelas vendas a prazo em função da abertura de créditos aos clientes. Para manter o ativo da empresa em igualdade com o passivo, é necessário uma cobrança eficiente; que só acontecerá se o cadastro, as informações do crediário forem suficientes e corretas.

Verificamos que a COBRANÇA É UM SUPORTE importante para empresa que busca receber os valores das vendas a prazo. Não deve ser flexível ao ponto do devedor não se incomodar nem ao ponto de deteriorar a imagem da empresa junto aos clientes.

O método eficaz começa quando cliente faz a ficha cadastral com dados completos que vão facilitar o serviço do setor de cobrança.

### **.1 - TITULOS DE CREDITO A SEREM COBRADOS**

- Já vimos que título de crédito é documento hábil de comprovação de um direito. Dentre os que estudamos Letra de Câmbio, Promissória, Duplicata e Cheque. Cuidados a serem observados:
- Quanto o devido preenchimento dos dados nestes documentos sob pena da perda da validade jurídica em caso de execução, podendo ser declarado nulos, ou sem valor jurídico.
- Conferência da mercadoria
- Assinatura do cliente no documento aceito (duplicata, cheque, promissória e recibo da Nota Fiscal (evitando defesa do cliente em não ter recebido ou assinado o recebimento)
- Manter o documento junto com a nota de entrega do objeto
- Quando for faturada por pessoa jurídica confirmar o departamento de compras e vendas da Empresa, a Ordem de Compra e manter junto com a Nota devidamente assinada pelo comprador.
- Fixar bem a data do vencimento do compromisso e forma de pagamento.
- Se pagamento em cheque, duplicata ou Promissória, anotar no verso a referência do valor com a mercadoria, e demais informações do cadastro sobre o emitente.
- Verificar as datas de vencimentos e prescrição dos documentos e comunicar departamento jurídico.

### ACAO CAMBIAL

Se o cliente não cumprir com a obrigação de pagar, mesmo depois de esgotadas todas as medidas amigáveis, a forma a ser utilizada é PROCESSUAL ou judicial. Todos os títulos são passíveis de execução quando devidamente preenchidos os requisitos formais exigidos por Lei.

No caso de cheque há dois caminhos –

- Ação penal que começa pela queixa crime em Delegacia especializada. ( se for pré datado não cabe esta ação)
- **Execução cível – Esta deverá ser intentada até seis meses da data da emissão do cheque**

### 3 - ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DA ÁREA DE COBRANÇA.

- Fiscalizar e orientar o preenchimento da ficha cadastral
- Manter controle das contas a pagar e receber , verificando os atrasados
- Dinamizar o sistema de cobrança
- Controlar o custo da cobrança
- Orientar os cobradores

- Manter contatos com empresas de cobrança
- Manter-se atualizado com a legislação e serviços do CDL
- Preparar correspondência especial aos devedores

#### **4- ROTINAS E METODOS DE COBRANÇA**

Técnicas – envio de correspondência, telefonemas, contatos pessoais, registro no SPC, cartório de protesto, enviar para escritórios de cobrança e procedimentos jurídicos.

Rotina – separar as fichas de controle por grupos de faixas de atraso.

Para cliente de 1º compra –com 05 a 08 dias de atraso tentar contato por telefone. Não sendo possível por telefone, enviar o primeiro aviso de vencimento. Após 08 dias enviar segundo aviso . Até 30 dias enviar terceiro aviso.

Para cliente de 2º compra- telefonar ou enviar primeiro aviso a partir de 09 /15 dias de atraso. Demais seguir os passos do item 1 e 2.

#### **5- AO TELEFONE**

Identifique-se informando seu nome, empresa para qual trabalha e seu setor. Logo após diga o motivo da ligação ‘ não constar registro do pagamento da prestação n. tal ate presente data’

O telefonema tem que ser rápido, claro , com dois nomes em mente cobrador e devedor.

EX: “Bom dia Sr. José Palmeira...aqui fala Carlos do setor de cobrança da empresa CDL ... o motivo da nossa ligação é que ate a presente data não registramos em nossos cadastros a quitação da prestação de numero e valor X .Gostaríamos de confirmar a data de pagamento e se não ocorreu qual a previsão a ser efetuada”.

Com de 30 dias, tanto cliente de 1º ou 2º compra o procedimento da cobrança passa ser praticamente igual. Quando enviar cobrança ou telefonar, informe as conseqüências mediatas como inserção do nome no SPC, SERASA, a cobrança de juros e multa etc.

- A partir de 30 dias, não obtendo acordo enviar para cobrador
- Se persistir o atraso enviar para restrição ao nome
- Após restrições adotar os seguintes procedimentos: prosseguir na cobrança , utilizar assessorias externas especializadas em cobrança.
- Por fim, proceder à ação executiva.
- Não esquecer de cobrar o avalista
- Conferir os dados que serão enviados para SPC

- Tentar anistia de juros ou parcelamento do debito.
- Não esquecer que para inclusão no SPC necessário mínimo 30 dias de atraso e máximo 90dias .

## 6 - COMO FALAR COM O DEVEDOR.

- O contato deve ser mantido com o próprio devedor, ser cordial firme e decidido, fazendo perceber a necessidade de uma posição quanto ao pagamento.
- O funcionário deve ter boa apresentação pessoal, conversar com educação e clareza e objetividade, sem piadas ou colocações pessoais.
- Procurar entender a situação que gerou o atraso e conceder uma prorrogação do prazo do vencimento não superior a 10 dias .
- Para devedores agressivos recomenda-se calma e cobradores mais experientes.
- Para casos de difícil solução, caberá ao funcionário autorizado conceder descontos para liquidação do débito.
- Considera-se INCOBRAVEL – aquele devedor que ao deixa endereço certo ou indicações de amigos ou parentes,quando localizado este se encontra desempregado ou total estado de insolvência, débito prescrito, ou clientes falecidos.

## 7 - A cobrança de FIADORES E AVALISTAS ENDOSSANTES

A prática demonstra que estes se preocupam com seu nome, por isso fazem de tudo para conseguir mantê-lo LIMPO. Ao serem cobrados, acionam imediatamente o devedor principal buscando uma solução rápida.

FIADOR – aquele que mesmo não sendo o devedor direto, se obriga a satisfazer o débito do devedor caso este não pague com a obrigação. Em caso de falecimento do fiador, deve o devedor dar nova fiança ou imediatamente o débito.

AVAL- avalista é aquele que garante o pagamento dos títulos de crédito . É devedor solidário e dispensa outorga uxória (conjugue). O aval deve ser renovado a cada nova compra.

ENDOSSO – é o meio de transferência de posse de um titulo de crédito garantindo ao novo possuidor a legitimidade do crédito, o aceite, e o pagamento do titulo.

## **IX- MANUAL DO AVALISTA**

Check List – A função do analista é de fundamental importância para o sucesso do crediário. A análise Cadastral requer atenção às regras estabelecidas.O analista eficiente deve acompanhar as

---

transformações sociais e econômicas de sua comunidade e as nacionais e analisar seu próprio desempenho com rigidez aos resultados.

## **1 - REGRAS BÁSICAS**

Tenha pleno conhecimento de todas as funções do sistema de crediário e esteja capacitado para executá-los.

Exija o cumprimento das normas para vendas a prazo e evite criar regras próprias que venham a contrariar as diretrizes escritas e pré-estabelecidas

Estar sempre acompanhando o que acontece na sua região com as demissões em massa, ou novas indústrias.

A concessão de crédito se fará após analisar todo um conjunto de situações. (ex: a estabilidade de emprego e residência dispensam a comprovação de experiência de crédito).

Sempre ter bom senso para utilizar as alternativas.

## **2 - LIBERAÇÃO DE CRÉDITO SEM AVALISTA**

1 – Para clientes registrados no mesmo emprego entre um a dois anos, desde que forneçam fontes de referências comerciais e bancárias.

2- Com mais de um ano no mesmo emprego, com permanência no emprego anterior ou igual ou superior a dois anos e residência estável

3- Para clientes de localidades próximas que apresentem referências de créditos recentes de empresas ou instituições financeiras localizadas na cidade.

4- Para clientes que tenham ficha cadastral na casa somente como avalista desde que seu avalizado esteja com a conta encerrada pontualmente.

5- Para clientes com mais de 06 meses no emprego, que forneçam referências, endereço e valor da compra não superior a 50% do salário e as prestações sejam inferiores a 15% da renda mensal.

6- Para profissionais liberais devidamente documentados.

Para militares de qualquer corporação com patente de sargento acima. E referências

7- Para senhoras casadas que não trabalham fora, desde que apresentem referências de crédito e residência estável, apresentação da renda do esposo e demais documentos para cadastro.

8- Para funcionário Público (Federal-Estadual,Municipal) portadores de documentação regulamentar e que forneçam referências a menos que tenham mais de 02 anos de serviço.

Recomenda-se autorizar o valor da compra em até 20% do salário do cliente

\*Para se calcular esta média utilize como base o valor mensal que o cliente poderá dispor para as prestações .

Verifique:

- Numero de dependente
- Se outros membros da família possuem rendimento
- Se paga aluguel e o valor
- Casado ou solteiro com ou sem filhos
- Quais outras prestações pagam atualmente.

- Quando o cliente é solteiro e mora com os pais ou parentes, sua renda pode ser mais comprometida com as prestações chegando até 50% do total.

Pressupõem-se sempre que o cliente seja maior de 18 anos. ATENÇÃO \* Hoje o SPC aceita consulta e registros de menores de 18 anos e maiores de 16. Portanto o crediário poderá liberar crédito para maiores de 16 anos com rígida análise cadastral e informações com os pais parentes e empresa onde trabalham.

### **3 - LIBERAÇÃO DE CRÉDITO COM AVALISTA.**

- Para clientes com diversas passagens recentes.
- Para clientes de 1 ° compra em nossa firma que não possua referência de compras e crédito anteriores .
- Para menores de 18 anos pedir aval do pai ou responsável
- Para compras cujo valor seja superior aos anteriormente pagos.
- Para aqueles que não tenham endereço fixo
- Para aqueles com profissões incertas ou tidas como ‘conta própria’
- Para clientes que tenham pagado suas contas em nossa firma com atraso superior a 30 dias.
- Para noivos ou recém casados.
- Para clientes de outra praça.
- Para clientes com pequena permanência em empregos anteriores admitidos recentemente ou a menos de 01 ano.

### **4 – NÃO LIBERAR CRÉDITO**

- Não liberar crédito para clientes
- -que tem registro no SPC
- registro no vídeo ou Telecheque
- ações ou protesto por falta de pagamento
- apresentar documentos rasurados ou suspeitos de falsificação
- se apresentar em estado de embriagues ou comportamento alterado.

### **5 - GENERALIDADES A SEREM OBSERVADAS.**

O AVALISTA não deve menor condição que o comprador

O analista deve orientar o vendedor para que este faça uma triagem prévia evitando desperdício de tempo do setor de cadastro

- Vendedor não deve preencher ficha cadastral
- Consultar sempre em caso de se casada o nome de solteira e do conjugue
- Consulte sempre o SPC a cada compra nova
- Se o cliente for de outra cidade consultar por intercâmbio
- Conferir com bastante atenção a assinatura nos documentos apresentados

- Os funcionários somente poderão avaliar clientes com autorização da diretoria
- A experiência comprova que quem melhor paga é a mulher casada, depois a mulher solteira, depois os homens casados, solteiros e por último O NOIVO que é devedor em potencial.
- Empresas que trabalham com artigos supérfluos não devem oferecer prazos superiores há quatro meses.

## **6- DESPESAS EM GERAL DE QUALQUER BRASILEIRO**

- Prestação ou aluguel
- Serviços públicos (água /luz/telefone)
- Consorcio
- Cheques especiais
- Educação
- Lazer
- Plano de saúde (médicos, dentistas)
- Outros. (gasolina. Alimentação, reforma)

## **7- ROTEIRO DE IDENTIFICAÇÃO DO CALOTEIRO**

Atenção para os clientes que compram a prazo sem necessidade .

O caloteiro deve ser identificado no ato da análise cadastral ou durante atendimento pelo vendedor.

Observar vários fatos que denunciam a posição de calote assim merece redobrada atenção, solicitar avalista ou prazo para aprovação do cadastro.

Ação mais comum é quando o vigarista obtém carteira de outra pessoa (furta) em seguida retira a foto do dono e coloca a sua com carimbo do correio ou outro que obsta a ver nitidamente. Rasura assinatura e

Reforça de modo diferente.

Assim deve-se sempre pedir dois documentos diferentes , com atenção para fotocópias ou reduções.

Faça as perguntas com os documentos nas mãos. Dificilmente o vigarista memoriza tudo que está nos documentos. Para terminar pergunte sobre alguém 'inexistente' da empresa indicada para ver a reação. Se for calote, com certeza este cliente vai pedir para voltar depois .

## **8 - CARACTERISTICAS MAIS COMUNS ENTRE OS CALOTEIROS.**

1. Compram e aceitam sugestões do vendedor com extrema facilidade não levando em conta cor, tamanho, ou marca.
2. Ultrapassam o horário normal do expediente e das consultas do SPC
3. Normalmente querem levar a mercadoria na hora , mesmo precisando de ajustes.
4. Atuam em dia de grande movimento como sexta e sábado.
5. Recusa de pagar a entrada normal , ou querem pagar com cheque.
6. Solicitam crédito alto e depois se a loja exige avalista reduzem.
7. São apressados ou muito calmos.
8. Solicitam créditos em outras lojas em dias próximos ou mesmo dia.

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

33

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

9. Moram em uma cidade ou bairro onde tenha a loja, mas preferem comparar em outra mais distante.
10. Normalmente seus documentos apresentam irregularidades e desatualizados.
11. Cuidado se apresentar créditos recentes com parcelas altas e a vencer.
12. Auto falsificação - a cliente muda propositadamente sua assinatura ou abrevia nomes no momento de assinar a ficha cadastral e contrato, diferente dos documentos. Assim tende alegar que não foi ele mesmo que efetuou a compra.

## **X - DIREITO BÁSICOS DO CONSUMIDOR.**

Orientações extraídas do código do consumidor.

De acordo com o código do Consumidor em seu art. 2º :

**‘Consumidor** = é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.’ Quanto ao objeto consumidor é de bens (produtos) ou de serviços (usuário).

Art. 3º **Fornecedor** :

“E toda pessoa física ou jurídica pública ou privada nacional ou estrangeira, que desenvolvem atividades de produção, montagem, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

**O consumo** é parte indissociável do cotidiano do ser humano. É verdadeira a afirmação de que todos somos consumidores, independentemente da classe social e da faixa de renda, consumimos desde o nascimento e em todos os períodos de nossa existência, por motivos variados, que vão desde a necessidade e da sobrevivência até o consumo por simples desejo, o consumo pelo consumo.

Há 18 anos temos como um dos maiores sucessos em termos de lei. O CDC se tornou realidade pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1.990, após longos debates, muitas emendas e vários vetos, tendo por base o texto preparado pela Comissão de juristas e amplamente debatido no âmbito do CNDC. Tendo por base a Tutela do Consumidor amparada no Código do Consumidor, esta pesquisa terá como objetivo geral focar o exercício do direito de arrependimento do consumidor nas vendas fora do estabelecimento comercial.

**O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor** = concede ao consumidor o direito de arrepender-se quando o fornecimento de produtos ou serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, cabendo-lhe em caso de arrependimento a devolução dos eventuais valores pago no prazo de 7 dias. Ocorre, entretanto, que apesar de nosso Código conter um dispositivo sobre o direito de arrependimento, na prática, o exercício desse direito é muito polêmico.

A lei Brasileira nos art. 12 a 14, coloca o fabricante, o produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, o importador, o comerciante (neste caso os anteriores não puderem ser identificados) e o fornecedor como responsáveis, sem ordem de preferência, independente da existência de culpa.

---

**ART. 6º ‘ São direitos básicos do consumidor:**

A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

- A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurados a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- A proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem onerosas.
- A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
- O acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos assegurada à proteção jurídica administrativa e técnica aos necessitados.
- A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil quando a critério do juiz for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente segundo as regras ordinárias.
- A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

**PUBLICIDADE ENGANOSA** - : Qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitária inteira ou parcialmente falsa, ou que por omissão seja capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, qualidade, quantidade, origem, preço e outros aspectos sobre o produto.

**ABUSIVA** – Publicidade discriminatória que incite à violência, explore o medo ou superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais ou induza o consumidor a adquirir produto nocivo à sua saúde ou segurança.

1. Prazo de 15 dias para vícios redibitórios (qualidade e quantidade)
2. Prazo para reclamação prescreve em 30 dias para bens não duráveis ( alimentos)
3. Prazo de 90 dias pra reclamar de produtos duráveis como carro, computador e utensílios em geral.

Os prazos são calculados de acordo com a vida útil do produto.

**Art. 39 É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços :**

Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto bem como ,sem justa causa limitar quantidades.

- Recusar atendimentos às demandas dos consumidores na exata medida de suas disponibilidades de estoque
- Enviar ou entregar ao consumidor produto ou serviço sem que tenha sido solicitado

- Prevaler da fraqueza, ignorância, idade, ou saúde do consumidor para impor-lhe a compra de produtos da loja.
- Exigir vantagem excessiva sobre consumidor.
- Executar serviços sem prévia autorização com elaboração do orçamento
- Repassar informação depreciativa sobre consumidor quando na defesa de seus direitos.
- Colocar no mercado para consumo produtos em desacordo com prazo, validade, ou normas gerais de expedidas pelos órgãos oficiais.
- Deixar de estipular prazo para cumprimento de sua obrigação ou deixar de fixar o termo inicial a seu critério.

## **DA COBRANÇA DE DIVIDAS**

ART. 42 código do consumidor : Na cobrança de débitos o consumidor não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único – O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que se pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 43 “dos bancos de dados e cadastros de consumidores:”

Dispõem: “O consumidor sem prejuízo... terá acesso às informações existentes em cadastros fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as fontes.

Obs. \* No preenchimento da ficha cadastral pode conter clausula no qual o consumidor tem conhecimento que em caso de inadimplência seu nome será inserido no rol dos devedores (SPC).

As taxas e juros devem ser cobrados na proporção de 12 % ao ano em caso de moratório com convencionais, do contrário será cobrado juro de lei a 6% ao ano. A cláusula que prevê a multa por mora ou inadimplência, não poderá estipular esta multa em percentual superior a 10% do valor da prestação em atraso ( art. 56 para.1º Cód. Consumidor)

## **AVISOS - CARTAS DE COBRANCA**

De acordo com código de Defesa do Consumidor um dos instrumentos importantes na tarefa de cobrar são os avisos e as cartas de cobrança que ao serem elaboradas recomenda-se o seguinte:

1. De acordo com código de defesa do Consumidor as cartas não poderão conter dizeres enganosos ou que rotulem o cliente com mensagens desabonadoras visando artifícios ou textos de interpretação duvidosa.
2. Deve ser evitados o envio de cartas, aviso ou textos com cobrança constrangedora para o local de trabalho, chefia , vizinhos ou parentes. A pena para esses casos é de detenção de 06 meses a 01 ano e multa

3. A mensagem/texto deve ser breve, direta, clara, concisa e verdadeira , não devendo ultrapassar o máximo de 14 palavras por linha e no mínimo 6 linhas.
4. Tipos e formas de letras do texto devem ser para leitura fácil e rápida
5. Devem ser impressos de papel tamanho ofício.
6. Receber sempre o cliente com simpatia, sem discriminação de cor, raça, credo, sexo ou condição social.
7. Ouvir com atenção o que o cliente tem a dizer sem interrompê-lo.
8. Falar com calma sem transparecer pressa, rancor ou nervosismo.
9. Nunca dar informações negligentes ou desastrosas “espere se quiser...”
10. Lembrar sempre que o devedor já foi bom cliente que esta passando por dificuldades e logo poderá ser bom cliente de novo.

## MODELOS DE CARTAS DE COBRANÇA

### CARTA DE COBRANÇA 1

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

À

\_\_\_\_\_  
CNPJ/MF nº: \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_-\_\_\_\_

End.: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Uf: \_\_\_\_

A/C. Contas a Pagar.

Informamos que até a data de emissão desta comunicação não identificamos o pagamento da prestação abaixo, referente à fatura de sua responsabilidade.

Documento .....:

Número .....:

Vencimento .....:

Valor Original ...:

Lembramos que o pagamento da prestação deve ser realizado em até \_\_\_\_\_ dia(s) do vencimento, conforme instruções constantes na 2º via do boleto bancário em anexo.

O atendimento ao requerido gerará a imediata regularização em nossos arquivos.

Qualquer dúvida entre em contato conosco através do telefone:

(\_\_\_\_)\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

ADMINISTRAÇÃO DE CREDITO E COBRANÇA  
JESSIKA MATOS PAES DE BARROS

Atenciosamente,

Supervisor de Cobrança

Emitente: \_\_\_\_\_

End.: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Uf: \_\_\_\_

CNPJ/MF n°: \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_-\_\_\_\_

OBS.: Caso já tenha efetuado o pagamento, favor desconsiderar esta correspondência.

## CARTA DE COBRANÇA 2

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

( .... )

Prezado cliente, constatamos que a prestação, abaixo descrita, completou \_\_\_\_ dia(s) de atraso quando da data de emissão desta carta.

Documento .....:

Número .....:

Vencimento .....:

Valor Original ...:

Mais uma vez estamos reiterando a necessidade de efetuar a regularização de seu débito no prazo de \_\_\_\_ dia(s) através de pagamento da ficha de compensação anexa.

Desta forma, estaremos evitando a evolução do seu saldo devedor, bem como a descontinuidade na nossa concessão de crédito.

Telefone para contato: (\_\_\_\_)\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

Cordiais saudações,

(...)

## CARTA DE COBRANÇA 3

À

(...)

Notificamos V.Sa., para que, no prazo máximo e improrrogável de \_\_\_\_ dia(s) do recebimento desta, efetue a liquidação da parcela, descrita acima, através de pagamento da ficha de compensação anexa, cujo valor será devidamente corrigido da data do seu vencimento até a data do seu efetivo pagamento.

CDL – CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS.

38

Facilitadora: Jessika Matos Paes de Barros. Advogada e consultora empresarial.

Fone contato : (065) 8132 3401 ou email : [jessikamatos@yahoo.com.br](mailto:jessikamatos@yahoo.com.br) .

ADMINISTRAÇÃO DE CREDITO E COBRANÇA  
JESSIKA MATOS PAES DE BARROS

---

A falta de atendimento a esta notificação ensejará por nossa parte o encaminhamento da dívida de V.Sa. junto ao Registro do SPC/SERASA, bem como a adoção das medidas judiciais cabíveis para a solução desta pendência, ficando V.Sa., desde já, constituído em mora, para todos os fins previstos em lei.

Telefone para contato: (\_\_\_\_)\_\_\_\_\_-\_\_\_\_

---