INADIMPLÊNCIA: COMO EVITAR E RESOLVER

O Sr. Virgílio possui uma loja de artigos diversos como: roupas femininas, infantis, brinquedos, materiais escolares e presentes em geral. Certo dia, percebeu que estava com o seu caixa cheio de cheques devolvidos. Alguns clientes ele conhecia, pois eram clientes habituais de sua loja, outros não.

Pensou: O que vou fazer? Preciso repor o estoque, porque está chegando o dia das mães, e os fornecedores não irão me vender se eu não pagar as faturas referentes às compras feitas no final de ano.

Verificando todos os clientes que estavam lhe devendo, o Sr. Virgílio fez as seguintes considerações:

- não posso deixar de repor o estoque, senão não vendo;
- será que consigo cobrar os meus devedores e receber rápido?
- puxa! Não imaginava que tinha tanto dinheiro parado com os meus devedores;
- *isso não deveria ter acontecido, vendi bem no final do ano, deveria ter capital para repor o estoque, e agora o que faço?*



O Sr. Virgílo irá achar uma solução?

Problemas como os do Sr. Virgílio são muito comuns no dia-a-dia das empresas. Desta maneira, através deste trabalho iremos esclarecer e orientar, com base na legislação, a aplicação de práticas preventivas para evitar a inadimplência e o custo que ela representa para sua empresa.

A maioria das empresas sofre com os consumidores inadimplentes, sendo que este é um dos fatores que mais atingem os setores do comércio e de serviços, fazendo com que esses empresários sintam-se desprotegidos. Já o setor industrial sofre menos com a inadimplência, tendo em vista que a maioria de seus clientes são fixos.

O que leva os consumidores à inadimplência?

Inicialmente vamos verificar alguns fatores que levam os consumidores à inadimplência:

- dificuldades financeiras pessoais, que impossibilitam o cumprimento de suas obrigações;
- desemprego;
- falta de controle nos gastos;
- compras para terceiros;
- atraso de salário;
- comprometimento de renda com outras despesas;
- redução de renda;
- doenças;
- uso do dinheiro com outras compras;
- má fé.

Sendo que a ocorrência da maioria destes fatores é mais comum em tempos de crise.

Como lidar com a Inadimplência?

Para lidar com a inadimplência, é preciso antes conhecê-la bem, sabendo quais os fatores que a ocasionaram. A partir daí, deve-se utilizar práticas preventivas, podendo desta forma controlá-la. Desta maneira, o empresário deve verificar:

- sazonalidade, ou seja, em que épocas do ano a inadimplência é maior ou menor;
- número de prestações em atraso;
- valor médio das prestações em atraso;
- verificação do tempo de abertura da conta corrente. Lembre-se que as

contas abertas com menos de um ano, têm maior índice de inadimplência;

Nas empresas dos setores do comércio e de serviços, a inadimplência tem um aumento nos três primeiros meses do ano, em decorrência das vendas efetuadas no mês de dezembro. E é justamente nestes meses iniciais que ocorre a queda nas atividades destes setores empresariais, deixando assim muitos empresários em dificuldades, tendo em vista que contavam com o pagamento das vendas parceladas de final de ano, para suprir o baixo volume de vendas.



Neste caso verificamos dois tipos de sazonalidade:

- a de aumento das vendas, que ocorre no final do ano, quando a maioria das pessoas recebe o 13º salário, passando assim a consumir mais, sendo que grande parte das compras é feita de forma parcelada, por meio de cheque pré-datado, cartões de crédito ou financeiras.
- a de queda nas vendas ou atividades nos três primeiros meses do ano, porque a maioria dos consumidores está comprometida com outras despesas como: matrícula na escola, compra de material escolar, férias etc.

Pesquisas mostram que o valor das prestações em atraso se concentra na faixa que vai até R$ 200,00 (duzentos reais).

Assim, o empresário ciente do aumento da inadimplência no período após as vendas natalinas, ou seja, janeiro/fevereiro/março, deverá ser mais rigoroso na concessão de financiamentos, parcelamentos e aceitação de cheques.

Para isso o empresário deverá seguir algumas regras antes de proceder à concessão do crédito ao seu cliente. Uma prática muito usada no mercado é o encurtamento nos prazos de pagamento, isto é, anteriormente o comércio trabalhava com planos de financiamento mais longos, hoje se trabalha com planos de no máximo 03 parcelas.

É ideal também, no momento da concessão de crédito, identificar qual o grau de comprometimento da renda do consumidor, assim como o padrão de comportamento de seus pagamentos passados, podendo dessa forma avaliar se a prestação contratada tem chances de vir a ser paga ou não.

Regras preventivas para reduzir a inadimplência

Podemos então estabelecer algumas regras preventivas para reduzir a inadimplência:

- exigir a apresentação de documentos pessoais: R.G. e CPF, confirmando a assinatura que consta nos mesmos;
- não aceitar que o cliente diga o número do R.G. e CPF, mas sim solicitar a apresentação dos documentos na hora da compra à vista (se for paga com cheque) ou parcelada;
- solicitar comprovante de residência: contas de água, luz, telefone etc.;
- requerer comprovante de renda: recibo de pagamento, declaração de imposto de renda, carteira de trabalho;
- após esses procedimentos, efetuar a confirmação de dados do cliente por telefone fixo (confirmação de residência, de emprego ou de uma referência);
- consulta ao SPC - Serviço de Proteção ao Crédito, SERASA, usecheque, telecheque, entre outros;
- quando se tratar de cliente antigo, atualizar sempre os dados cadastrais, mantendo a confirmação por telefone;
- trabalhar com cartões de crédito e de débito, pois as taxas cobradas pelas administradoras são compensadas pela garantia de recebimento dos valores e aumento nas vendas. Há também uma forte tendência no mercado para a popularização dos cartões de débito e crédito;
- outro grande problema que o empresário encontra são as contas bancárias recém-abertas, que apresentam um alto índice de inadimplência.

Por lei, o comerciante somente poderá recusar-se a receber pagamentos por meio de cheques ou fazer qualquer outra restrição, se fixar cartaz visível, com as informações ao cliente, como por exemplo: **"só aceitamos cheques mediante apresentação de CPF e RG e mediante consulta. Não aceitamos cheques de terceiro etc.";**

- nenhum estabelecimento é obrigado a aceitar cheques, mas deverá informar de forma clara ao consumidor que: **"não aceitamos pagamento em cheque ou cartão"**.

O empresário, ao aplicar essas regras preventivas com bom senso, certamente irá reduzir o seu índice de inadimplência, mas ainda estará sujeito a alguns riscos, como o golpe do cheque falso, que não se trata de inadimplência, mas crime de falsificação. Neste caso, o consumidor que teve seu cheque falsificado não tem culpa, a instituição bancária também não, e o prejuízo acaba ficando com o empresário.

Isso ocorre porquê geralmente os falsários têm acesso a cadastros comerciais, ou às informações que os próprios empresários, com a finalidade de se resguardarem de uma eventual inadimplência, solicitam ao consumidor emitente do cheque - por exemplo, a anotação no verso do cheque de seus dados pessoais como: R.G, endereço, telefone etc.

Sugerimos então que o empresário mantenha os dados pessoais dos consumidores em cadastro próprio, e não no verso do cheque.

Outra alternativa para diminuir o risco de cheques falsos é a implantação de um sistema de **cartão próprio**, que também é uma das formas de adquirir a fidelidade do cliente dando-lhe crédito e alavancando as vendas.

Mas o empresário, mesmo utilizando-se dessas práticas para reduzir a inadimplência, ainda poderá ter problemas com consumidores inadimplentes.

Portanto, deverá seguir algumas regras para a recuperação de seus créditos.



Regras para recuperação de seus créditos

- **Cobrança Instantânea:** Quanto mais rápida e eficaz a cobrança, menor será a dívida, portanto, deve ser iniciada com 03 ou 10 dias de atraso no pagamento, tornando mais eficaz a recuperação do crédito e reduzindo os índices de inadimplência;
- **Cobrança Tradicional Prévia**: Cobrança tradicional é aquela iniciada habitualmente após 30 dias de atraso no pagamento, por equipes treinadas para esse tipo de cobrança e que respeitem as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor. Vejamos os procedimentos a seguir:
- **1º Passo:** Previamente se envia uma Carta de Cobrança com Aviso de Recebimento, informando que o cliente esta em débito, dando a ele um prazo de 5 dias em média para que regularize o seu débito.
- **Possibilidades:**

- **surte efeito:** o cliente regulariza a situação;
- **não surte efeito:** deve-se passar para o 2º. passo;

- **2º Passo:** Posteriormente, notifica-se (com Aviso de Recebimento ou pelo Cartório de Registro de Títulos e Documentos) o devedor que seu nome será protestado e incluído no SPC ou SERASA. Feito isso, encaminhar o título ao Cartório de Protestos.
- A lei 9.492/97 – art. 19 e 26 combinada com o art. 325 da lei 10.406/02, determina que o envio de título a protesto nada custa para o credor. Nem depósito prévio é exigido. Com esta nova lei, o pagamento das despesas é de responsabilidade exclusiva do devedor, no ato do pagamento do título ou quando do cancelamento do protesto. O credor só paga as despesas em casos de sucumbência, tais como: retirada do título sem protesto (desistência), sustação judicial definitiva ou quando ele próprio requer o cancelamento do protesto.
- Os títulos ou débitos protestados, ou seja, aqueles intimados pelo cartório e não pagos pelos devedores no prazo legal, são automaticamente comunicados para todos os cadastros de proteção ao crédito e sem qualquer despesa para os credores.
- Na busca do recebimento de seu crédito, a utilização do protesto é a decisão mais acertada, tendo em vista a sua legalidade, agilidade, eficácia e ainda, nada custa para o credor, não é coercitivo e nem causa constrangimento, evitando conflitos quanto ao Código de Defesa do Consumidor.

Destacamos que as cartas de cobrança ou notificação prévia são obrigatórias e estão previstas na Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, e são efetivadas via ECT - Empresa de Correios e Telégrafos, por carta registrada e com ar - aviso de recebimento.

Todas essas providências comprovadamente contribuem para uma sensível redução dos débitos junto aos setores de comércio e serviço.

Se ainda restar algum consumidor inadimplente após a cobrança prévia, o empresário poderá ainda proceder à COBRANÇA JUDICIAL. Para isso o empresário deverá contratar um advogado, a fim de propor ação judicial cabível. Sendo Micro Empresa, poderá propor Ação junto ao Juizado Especial Cível, sem a necessidade de contratar um advogado. Entretanto, aconselhamos entrar com as ações judiciais apenas quando os valores forem superiores a R$ l.000,00 (Um mil reais), em decorrência dos custos para a propositura da ação.

Quanto aos títulos com valores abaixo de R$ 1.000,00 (Um mil reais), deverão ser encaminhados ao Cartório de Protestos, após os procedimentos de Cobrança Tradicional Prévia, já mencionado anteriormente. Neste caso, o comerciante ou empresário deverá aguardar o momento em que o devedor irá procurá-lo para "limpar o seu nome" (isso em média demora uns 24 meses).

O empresário que não estiver disposto a correr nenhum risco, e não quiser ter qualquer tipo de trabalho referente à recuperação de seus créditos, também poderá optar por não conceder diretamente crédito ao consumidor, utilizando os serviços de uma financeira, ou terceirizar a sua administração de crédito por meio de empresas de prestação de serviços de cobranças especializadas.

Financiamento através de financeira

Hoje é uma ótima solução para o comerciante ou empresário, considerando que tem garantia de recebimento por parte da financeira, que é quem assume o risco da inadimplência.

É sempre bom reforçar que o empresário, independente da forma de concessão de crédito ao consumidor, deverá ter em seu estabelecimento uma

pessoa ou setor/departamento para administração e controle de crédito. Sua finalidade é verificar os clientes inadimplentes, e executar as regras para recuperação de crédito, quando for feito pela própria empresa, ou encaminhar para serviço terceirizado de cobrança.

Administração de crédito: atividades que o comerciante deve ter em seu estabelecimento ou exigir de um serviço terceirizado

- terceirização do operacional de CDC - Carteira de Dados Cadastrais;
- atendimento e aprovação do crédito;
- cadastro central;
- consultas/SPC/SERASA/telecheques, usecheque, entre outros;
- confirmação de dados;
- cobrança administrativa/rápida;
- acionamento/cartas/telefone;
- acompanhamento/negativação/reabilitações;
- terceirizar com empresas de cobranças;

E um alerta. Caso o empresário opte por terceirizar os serviços de cobrança, deverá selecionar muito bem a empresa contratada, pois, muitas das empresas de prestação de serviços de cobranças não seguem as normas do Código de Defesa do Consumidor, agindo muitas vezes de forma coercitiva e constrangedora. Não se esqueça que o consumidor guardará uma imagem negativa de sua empresa e não da empresa de prestação de serviços de cobrança contratada.

Com base em tudo o que foi levantado, é possível se tirar algumas conclusões relevantes sobre a inadimplência.

- **Primeiro ponto:** a inadimplência é essencialmente a conseqüência de um baixo poder aquisitivo.
- **Segundo ponto:** a renda do consumidor fica altamente comprometida quando ele assume compromissos superiores a sua capacidade de pagamento.



- **Terceiro ponto:** a inadimplência ocorre de forma sazonal.
- **Quarto ponto:** Os empresários muitas vezes acham altas as taxas das administradoras de cartões de crédito. No entanto, devem entender que isso faz parte do seu negócio e considerar a relação custo/benefício decorrente da garantia de recebimento.

A informações aqui passadas podem ser utilizadas na elaboração de estratégias para a prevenção e controle da inadimplência, bem como, nas ações de monitoramento dos pagamentos, avaliação dos riscos e seleção final de clientes, que poderão ser executadas de forma mais eficaz.

Referências Bibliográficas:

SOUZA, C. B. Um Perfil da Inadimplência. São Paulo, jun. 2002
Disponível em: <http://www.vademecum.com.br>. Acesso em: 06 jun. 2002.

MALTA, B. C. varejo reduz prazo para contornar alta da inadimplência. Gazeta Mercantil, São Paulo, p.1 a 2, 11 jun. 1999.

CHEQUES FALSOS. Pequenas Empresas grandes Negócios, São Paulo, jun. 2002. Disponível em: <http:// www.redeglobo5.globo.com/home_pegn/notícia.asp/id= 4650>. Acesso em: 06 jun. 2002.

COMO EVITAR PROBLEMAS COM CARTÃO DE CRÉDITO. Pequenas Empresas Grandes Negócios, São Paulo,jun.2002. Disponível em: <http:// www.redeglobo5.globo.com/home_pegn/notícia.asp/id= 2057>. Acesso em: 11 jun.2002.

LOJISTAS LIMITAM PAGAMENTO COM CARTÃO E CHEQUE. Pequenas Empresas Grandes Negócios, São Paulo,jun.2002. Disponível em: <http:// www.redeglobo5.globo.com/home_pegn/notícia.asp/id= 4554>. Acesso em: 06 jun.2002.

PESQUISA SOBRE INADIMPLÊNCIA. São Paulo, jan.1999. Disponível em: <http:/ /www.grupounidas.com.br>. Acesso em: 05 jan.1999.

saiba mais

A série SAIBA MAIS esclarece as dúvidas mais freqüentes dos empresários atendidos pela Orientação Empresarial do SEBRAE nas mais diversas áreas: organização empresarial, finanças, marketing, produção, informática, jurídica, comércio exterior.

DÚVIDAS OU SUGESTÕES, CONSULTE UMA DAS UNIDADES DO SEBRAE

ACRE
(68) 223.2100
ALAGOAS
(82) 216.1600
AMAPA
(96) 214.1404
AMAZONAS
(92) 622.1918
BAHIA
(71) 320.4300
CEARÁ
(85) 255.6600
DISTRITO FEDERAL
(61) 362.1600
ESPÍRITO SANTO
(27) 331.5500
GOIÁS
(62) 250.2000
MARANHÃO
(98) 216.6166
MATO GROSSO
(65) 648.1222
MATO GROSSO DO SUL
(67) 789.5555
MINAS GERAIS
(31) 3262.2306
PARÁ
(91) 242.2000
PARAÍBA
(83) 218.1000
PARANÁ
(41) 330.5757
PERNAMBUCO
(81) 3227.8400
PIAUÍ
(86) 216.1300
RIO DE JANEIRO
(21) 2215.9200
RIO GRANDE DO NORTE
(84) 215.4900
RIO GRANDE DO SUL
(51) 3216.5000
RONDÔNIA
(69) 224.1380
RORAIMA
(95) 623.1700
SANTA CATARINA
(48) 221.0800
SÃO PAULO
(11) 3177.4500
SERGIPE
(79) 216.7700
TOCANTINS
(63) 223.3300
SEBRAE NACIONAL
(61) 348.7100

Presidente do Conselho Deliberativo do SEBRAE-SP
Alencar Burti

Diretor Superintendente
José Luiz Ricca

Diretores Operacionais
Carlos Eduardo Uchôa Fagundes
Carlos Roberto Pinto Monteiro

Desenvolvimento: U. O. Orientação Empresarial do Sebrae-SP
Gerência: Antonio Carlos De Matos

Apoio: U. Orientação Empresarial do Sebrae Nacional

Autora: Sandra Regina Bruno Fiorentini - Consultora da U. O. O. E. do Sebrae-SP

Responsáveis pela atualização:
Consultores da
U. O. O. E. do Sebrae-SP
Boris Hermanson
Claudio Roberto Vallim
Norberto Marcos Barbosa
Paulo Melchor
Renato de Almeida Silva

Editoração do Sebrae-SP / U. O. O. E.
Projeto Gráfico - Francisco Ferreira
Marcelo Costa Barros
Ilustração - Francisco Ferreira
Assessoria
Administrativa - Patrícia de Mattos Marcelino
Distribuição - Alaide Silva Pinheiro

Modelos da capa - Elcinéia França
Hao Min Huai
Luiz Álvaro S. Bastos
Marcos Augusto Pires Silva
Marisa Nascimento Janeiro
Sérgio Ricardo Pires

Foto - Studio M31
Revisão - Tânia Roiphe
Diagramação - Grapho Soluções Gráficas
Fotolito e Impressão -

SEBRAE

JUR/19.2004.1ª EDI. - 1ª IMP. 194ª M