

Empresas não devem fazer cobranças em redes sociais, diz advogado

08/09/2012

Istockphoto



A localização de clientes inadimplentes se tornou mais fácil com a onda das redes sociais no Brasil — o segundo no ranking mundial de acesso. Dados do Ibope mostram que 77,8 milhões de brasileiros usam a internet e 40 milhões estão nas redes sociais.

Então, se a empresa não consegue encontrar o cliente inadimplente por telefone, torpedo, e-mail ou mala direta, ainda há uma esperança: o mundo social virtual. Mas todo cuidado é pouco na hora de cobrar. O inadimplente não pode passar constrangimento perante sua rede de

relacionamentos.

O Instituto Gestão de Excelência Operacional em Cobranças (Geoc) publicou, em seu site, no ano passado, um [estudo](#) que aponta a eficiência das redes sociais na busca de deslocalizados — termo usado pelo setor de cobrança para clientes procurados de formas convencionais e não encontrados. De acordo com os dados, as redes sociais ajudam a localizar 72% de devedores considerados perdidos. O grupo pesquisado era formado por devedores de todo o país com mais de 720 dias de atraso em financiamentos de veículos, cartão de crédito, empréstimo consignado e consórcio.

O estudo mostrou que na região Centro-Oeste, 83% dos inadimplentes tinham perfil no Facebook. Na região Sul, 80% estavam plugados no site de relacionamentos. Na Sudeste, 77%. Na região Norte, 60% e no Nordeste, 57%.

Apesar da facilidade de contato que as redes sociais oferecem, o

advogado Luiz Guilherme Mendes Barreto, sócio do Mendes Barreto e Souza Leite Advogados, faz uma advertência. “É recomendável que as empresas não façam cobrança por meio das redes sociais. A utilização dos sites de relacionamento, nestes casos, pode trazer sérias consequências”, afirma. Ele diz que empresas podem ser processadas pela cobrança de forma vexatória e abusiva, além das reclamações no Procon.

O advogado menciona os artigos 42 e 71 do Código de Defesa do Consumidor, que prevêm a proteção do inadimplente neste sentido. O artigo 42 diz: “Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”. E o artigo 71 vai além. Prevê detenção de três meses a um ano e multa se a empresa “utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento



físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”.

Luiz Guilherme lembra que nem aquelas mensagens privadas podem ser enviadas pelo Facebook. “Mesmo se a mensagem for encaminhada pelo inbox em que apenas o consumidor visualiza, poderá caber uma indenização por danos morais em razão de violação de intimidade ou constrangimento ao consumidor”, alerta.

Cobrança tem limite

A Justiça não tem tolerado abusos cometidos por empresas na hora da cobrança. Em São Paulo, com base nos artigos 42 e 71 do Código de Defesa do Consumidor, o Tribunal de Justiça condenou um consórcio que cobrou a cliente inadimplente no seu local de trabalho de forma vexatória. A empresa, depois de admitir que fez a cobrança “corpo a corpo”, foi condenada a pagar indenização de R\$ 15 mil por danos morais.

No Rio de Janeiro, uma loja também foi condenada a indenizar a cliente inadimplente em R\$ 1,5 mil por danos morais. Ela tinha feito acordo para pagar uma dívida. Mas, ainda assim, foi cobrada na porta de casa. Na ocasião, o representante da loja que foi na casa da cliente afirmou que “esse pessoal gosta de dar calote”. Foi além. Afirmou que iria chamar a Polícia para pegar as coisas que havia comprado — o que jamais iria acontecer porque existe a via judicial para tanto. Os vizinhos e parentes acompanharam tudo de perto.

Essas não são as únicas decisões que punem empresas que não sabem cobrar. Há outras espalhadas pelo país, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor. Além disso, a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados aprovou, em agosto, um projeto de lei que proíbe as empresas de telefonia celular de enviar mais de uma mensagem diária de cobrança por conta que não foi paga, durante as ligações dos clientes. O Projeto Lei 2887/11, do deputado Dimas Fabiano (PP-MG), teve uma emenda inserida pelo deputado Roberto Teixeira (PP-PE), relator da proposta. O projeto prevê multa diária de R\$ 20 mil se a regra for descumprida.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2012-set-08/empresas-nao-cobrancas-redes-sociais-advogado/>