

Mesmo querendo regularizar suas pendências, 54% dos inadimplentes não pagam a dívida após cobrança, revela SPC Brasil

Financiamento de carros e moto são as dívidas que os devedores mais quitam após cobrança; 23% acham que a abordagem do credor foi hostil

Uma pesquisa realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) com consumidores que estão inadimplentes ou estiveram nessa situação nos últimos 12 meses revela que **mais da metade (54%) dos devedores** não pagaram suas dívidas mesmo após serem notificados pela empresa credora, embora tivessem a intenção de quitá-las.

O levantamento mostra ainda que a eficiência das cobranças varia em função do segmento da conta em atraso. O financiamento de carro e motos, que implica na tomada do bem em caso de não pagamento, é a modalidade de crédito que teve os maiores índices de sucesso nas cobranças para pagamento da dívida, com 56% de citações. Em segundo lugar do ranking das dívidas mais pagas após a notificação aparecem as contas de TV por assinatura (52%), seguidas do cheque especial (48%) e internet (42%).

Por outro lado, as contas de telefone fixo e celular (29%) são as dívidas que possuem o índice mais baixo de pagamento, atrás das mensalidades de escolas, universidades e cursos (30%) e dos empréstimos em bancos e financeiras (31%).

A economista-chefe do SPC Brasil, Marcela Kawauti, explica que ignorar a notificação de cobrança é uma atitude imprudente que agrava a situação do devedor. “Deixar a notificação de lado é a pior maneira de lidar com uma cobrança. Por mais complicada que esteja a condição financeira atual, o consumidor só irá resolver a questão se houver disposição para encará-la e propor soluções. O melhor caminho é se planejar, negociar, dialogar com o credor e procurar prazos e condições de pagamento realistas que caibam no orçamento mensal. Fugir ou se esconder do credor não fará com que a dívida deixe de ser paga”, orienta.

Para o educador financeiro do portal ‘Meu Bolso Feliz’, José Vignoli, o acordo é sempre a melhor alternativa para todas as partes envolvidas, “A inadimplência

traz sérios prejuízos para as finanças das empresas, além de deixar milhões de pessoas sem acesso ao mercado de crédito”, diz o educador.

Seis em cada dez devedores foram cobrados por carta simples

A carta simples é o tipo de notificação mais adotado como forma de cobrança. De acordo com a pesquisa do SPC Brasil, em 58% dos casos os consumidores entrevistados receberam em suas residências uma carta do credor com um aviso sobre o valor pendente. Outra forma bastante usual é a ligação do cobrador, com 49% de citações. As mensagens por e-mail (27%), torpedos por celular (25%) e mensagens gravadas por telefone (16%) completam a lista de tipos de cobrança mais comuns. Apenas 5% dos entrevistados inadimplentes não receberam qualquer tipo de cobrança.

Somente 8% dos consumidores inadimplentes consideraram a cobrança indevida, sendo que a percepção mais frequente foi a de que os valores não estavam corretos e por isso a questão não foi resolvida (7%). No total, nove em cada dez (89%) consumidores admitem que a cobrança era, de fato, procedente.

Para um quarto dos devedores abordagem do credor foi hostil; 28% preferem ser notificados por e-mail

O estudo descobriu ainda que o principal argumento utilizado pelo cobrador para convencer o consumidor a pagar as contas pendentes foi o de informar que o nome do entrevistado seria cadastrado nas listas de proteção ao crédito, caso a dívida não fosse quitada (39%), seguido do aviso de ação judicial (17%) e do aviso de protesto em cartório (5%).

Em quase um quarto dos casos (23%) os consumidores relataram uma abordagem inadequada no momento da cobrança, geralmente com postura agressiva, ameaçadora, desrespeitosa ou com informações equivocadas a respeito da dívida. Para pouco mais da metade dos devedores (51%) a abordagem foi mais amigável, sendo respeitosa (27%) ou cordial (24%). Para 16% dos entrevistados a cobrança foi fria. Os sentimentos mais comuns no ato da cobrança foram o constrangimento (36%), chateação (27%), angústia (25%), pressão (23%) e humilhação (15%).

“A lei protege o credor de receber o valor que lhe é devido, mas para isso ele não pode se utilizar de métodos agressivos, como ameaça, expor o cliente ao ridículo

ou a qualquer outro tipo de constrangimento. Caso o consumidor se sinta lesado no momento da cobrança, ele deve procurar um advogado ou fazer a queixa em algum órgão de defesa do consumidor”, alerta o educador financeiro do ‘Meu Bolso Feliz’, José Vignoli.

De acordo com os devedores, a forma preferida para receber a notificação é o e-mail, mencionado por 28% dos entrevistados. Outros 24% citam a carta simples e apenas 19% preferem a carta com aviso de recebimento (AR). Somente 0,3% da amostra dizem preferir a visita de um cobrador em sua residência.

Metodologia

A pesquisa teve como objetivo identificar o processo e cobranças e renegociações das empresas credoras. A amostra foi composta por 602 brasileiros de todas as regiões do país que estão ou estiveram negativados nos últimos 12 meses. A margem de erro é de no máximo 3,99 pontos percentuais a uma margem de confiança de 95%.

Informações à Imprensa

Vinicius Bruno
(11) 3251 2035 | (11) 9 7142 0742
vinicius.bruno@spcbrasil.org.br

Renan Miret
(11) 3254 8810 | (11) 9 9136 3355
renan.miret@inpresspni.com.br

Felipe Covanzi
(11) 3251 2035 | (11) 9 98163 5126
felipe.covanzi@inpresspni.com.br

Cinara Lopes
(61) 3213 2006 | (61) 9 8154 9557
cinara.lopes@inpresspni.com.br