

# Saiba tudo sobre o SPC Formiga.

**SPC**  
FORMIGA

.....  
essa marca  
tem crédito.  
.....



Avenida JK, nº  
Engenho de Serra  
Formiga MG  
(37) 3321- 4033



Rua Silviano Brandão, nº 54, 2º andar  
Centro  
Formiga MG  
(37) 3322-1554

Instruções de como utilizar o serviço.

Cadastro

## EXEMPLAR DO CDC NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A Lei Estadual nº 14.788 determina a todos os estabelecimentos comerciais em Minas Gerais, que possuam exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

É obrigatório que haja uma placa junto ao caixa em local visível e de fácil leitura com os seguintes dizeres:

“Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta”.

*Lei nº 14.778, de 23.09.2003; DMG, de 24/09/2003.*

### DIREITO DE TROCA

A troca ou devolução de mercadoria não é uma obrigação e sim uma liberalidade. Pode ser utilizada pela loja para:

- \* fidelizar o cliente,
- \* realizar vendas adicionais,
- \* boa política com consumidores e Procons.

### PRAZO PARA RECLAMAR DEFEITO OU VÍCIO DO PRODUTO

De acordo com o artigo 26 do CDC, o prazo para que o consumidor reclame de defeitos ou vícios aparentes ou de fácil constatação é de:

- \* 30 dias, em caso de fornecimento de produtos ou serviços não duráveis (produtos alimentícios, limpeza, higiene, toucador, etc.);
- \* 90 dias, em caso de fornecimento de produtos ou serviços duráveis

(eletrodomésticos e aparelhos eletrônicos, bolsas, calçados, etc.).

Contam-se esses prazos a partir da entrega do produto ou término da prestação dos serviços.

### DESISTÊNCIA DA COMPRA

De acordo com o artigo 49 do CDC, o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias, a contar de sua assinatura ou no ato do recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimentos de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Os casos mais comuns ocorrem quando o estabelecimento comercial efetua a venda por telemarketing, mala-direta, catálogo, internet. Nesses casos, o produto só foi visualizado pelo consumidor por meio de ilustração ou fotos, e não diretamente pelo mesmo.

## AFIXAÇÃO DE PREÇOS NAS MERCADORIAS E SERVIÇOS

A Lei 10.962/2004, que dispõe sobre a afixação de preços nos produtos e serviços, foi regulamentada pelo Governo. Os preços dos produtos e serviços deverão ser informados de forma clara, precisa, ostensiva e legível, sendo obrigatórios discriminar o preço total à vista, do produto ou serviço.

Quando houver outorga de crédito (financiamento ou parcelamento) deverão também ser discriminados:

- \* o valor total a ser pago com o financiamento;
- \* o número, a periodicidade e o valor das prestações;
- \* os juros;

\* os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

No caso dos preços em vitrines, a etiqueta ou similar deverá ser afixada diretamente no produto exposto à venda, de forma que seja visível ao consumidor.

Em auto-serviços, supermercados, hipermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, o preço deverá ser afixado diretamente na própria embalagem, ou por meio de código referencial, ou ainda por código de barras.

Para utilização do código referencial, a relação dos códigos e seus respectivos preços devem estar visualmente unidos e próximos aos respectivos produtos, além de estar em cores e em tamanhos que permitam a clara identificação.

Para a afixação de preços na modalidade código de barras, a informação referente ao preço à vista, à característica e ao código do produto, deverá estar visualmente unida, para pronta identificação pelo consumidor, devendo também as informações serem disponibilizados em etiquetas com caracteres ostensivos e em cores de destaque em relação ao fundo.

Os fornecedores deverão disponibilizar na área de vendas equipamentos de leitura ótica com cartazes indicativos sobre sua localização, com distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e a leitura ótica mais próxima.

Constituem infrações à legislação, segundo o decreto: informar preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo total; atribuir preços distintos para o mesmo item; expor informação na vertical ou em outro ângulo que dificulte a percepção; expor preços com cores das letras e fundo idênticos ou semelhantes.

*Fonte: Decreto nº 5.903, de 20.09.2006; DOU, de 21.09.2006.*

Exemplos:

**À vista:** R\$ 100,00  
**A prazo:** 112,65  
5 x 22,53  
4% a.m.  
(Ent. 30/60/90)

## CONCESSÃO DO CRÉDITO

A concessão do crédito não é um direito que pode ser exigido pelo consumidor, pois depende de regras definidas pelo próprio estabelecimento comercial, de acordo com sua atividade.

As principais regras são: um bom cadastro, a análise cuidadosa dos documentos de identidade e CPF originais, observando-se no caso, a foto, a assinatura e data de nascimento, comprovantes de documentos de renda e endereço e consulta ao SPC Formiga.

Antes de fazer uma ligação para o SPC Formiga, para efetuar uma consulta de SPC é importante ter em mãos a ficha cadastral do seu cliente, com todas as informações necessárias para obtenção da consulta desejada.

## NORMAS PARA VENDAS A PRAZO

- Não vendemos para menores de 18 anos;
- Na primeira compra é necessário entrada de 40% do valor total;
- É necessário apresentação dos documentos de renda e endereço;
- Sujeito à análise cadastral e consulta ao SPC.

Caso a sua empresa ainda não possua o cartaz SPC FORMIGA, solicite às entidades.

Autorização de Compra	
<p>Pelo presente termo, autorizo às pessoas abaixo identificadas a adquirirem mercadorias a Crédito, em meu nome, pelo que assumo total e irrestrita responsabilidade para pagamento reconhecido como dívida líquida e certa.</p>	
<p>_____</p>	
<p>_____</p>	
<p>_____</p>	
<p>Data: ____/____/____</p>	
<p>Assinatura: _____</p>	

## Ficha cadastral de dados pessoais

DADOS PESSOAIS					
Nome Completo			Comprador	<input type="checkbox"/>	M F
			Avalista	<input type="checkbox"/>	Sexo <input type="checkbox"/>
Carteira de Identidade	Órgão	CTPS	Série	Outro Documento – Tipo e número	
CPF	Nacionalidade	Natural de	Data de Nascimento:		
Filiação	Pai			Mãe	
Endereço Residencial (Rua, Av.)				Nº	Apto.
Bairro	Cidade	Estado	Telefone	CEP	
Casa Própria <input type="checkbox"/>	Alugada <input type="checkbox"/>	Com os pais <input type="checkbox"/>	Hotel/República <input type="checkbox"/>	Há quanto tempo:	
Empresa em que trabalha				Seção / Sala	
Endereço (Rua, Av.)				Nº	Telefone / Rural
Bairro	Cidade	Data de Admissão	Renda Mensal	Cargo	
Estado Civil	Nome do Esposo (a)		Profissão	Renda Mensal	
REFERÊNCIAS COMERCIAIS					
Referência			Referência		
Referência			Referência		
Pessoa Conhecida	Nome				
Endereço				Telefone	
Assumo inteira responsabilidade pelas informações prestadas e autorizo sua confirmação. Comprometo-me a informar ao crediário, em caso de mudança, meu novo endereço residencial e comercial. Autorizo, nos termos do parágrafo 2º Art 43 do Código de Defesa do Consumidor, o registro do meu débito, no Serviço de Proteção ao Crédito, caso haja inadimplência do cumprimento de minha obrigação perante esta empresa.				Para uso da loja	
Assinatura				Data ____/____/____	
				Loja _____	
				Conferido por: _____	

\* Não reforce comentários negativos do cliente tais como: “Esta ficha é muito grande e demora muito!” Você deverá responder que pode parecer extensa mas que é bem rápida e que ela é PERMANENTE evitando assim que o cliente tenha que preencher nova ficha a cada compra.

## ORIENTAÇÕES PARA A CONFERÊNCIA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE

### - Ficha Cadastral simplificada – PESSOA JURÍDICA

C.O.C.: _____ I.I.: _____ U.I.: _____					
Razão Social: _____ Nome do estabelecimento: _____ End.: _____ Estado: _____ U.I.F.: _____ C.E.P.: _____ Cidade: _____ Estado: _____ Caixa Postal: _____ (Incl. Telegráfico) _____ Ramo: _____ Fundação: _____					
End. Para cobrança: _____ End. Para entrega de correspondência: _____ Obs. Complementares: _____					
Nome/Diretor	Cargo	Nacim.	Est. Civil	Data Nasc.	Part. (N) e data
1. _____	_____	_____	_____	____/____/____	( ) ____/____/____
2. _____	_____	_____	_____	____/____/____	( ) ____/____/____
3. _____	_____	_____	_____	____/____/____	( ) ____/____/____
4. _____	_____	_____	_____	____/____/____	( ) ____/____/____
5. _____	_____	_____	_____	____/____/____	( ) ____/____/____
6. _____	_____	_____	_____	____/____/____	( ) ____/____/____
(R) _____		CPF _____		Banco e Conta de Crédito (D.C.)	
1. _____	_____	_____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____	_____	_____
3. _____	_____	_____	_____	_____	_____
4. _____	_____	_____	_____	_____	_____
5. _____	_____	_____	_____	_____	_____
6. _____	_____	_____	_____	_____	_____
Balanço/Resumo de contas e demonstrações: _____					
Observações: _____					
Observações Complementares: Substituição automática de Duplicatas pagas eventuais, referência enviada à prazo, ou qualquer outro outro requerimento. Não sendo possível, preencher todas as linhas de referência.					
Documento	Data	Valor	Vencimento	Pagamento	Observações
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____
_____	____/____/____	RS _____	_____	_____	_____

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Carimbo e assinatura

- Desde 1.984, as carteiras de identidade estão padronizadas em todo território nacional e são emitidas por computador.
- Espelho de fundo verde com bordas trabalhadas em verde-claro e verde-escuro.
- Todas as letras são maiúsculas.
- Foto colorida ou em preto e branco, em tamanho 3x4.
- Obrigatoriedade da perfuração em alguns estados.
- Outros dados podem ser inseridos no documento, como CPF/PIS/PASEP ou dados da certidão de nascimento.
- Número do posto de identificação vem no canto inferior direito e é reproduzido no espaço do polegar direito, em forma de carimbo.
- Jamais aceite xerox, mesmo que autenticada. xerox não são documentos e facilitam a falsificação.
- Data de emissão dos documentos x estado de sua plastificação.
- Documentos novos x data de emissão antiga.
- Data de nascimento x data de emissão do documento.
- Dupla plastificação.
- Foto recente em documento velho.
- Passa a mão sobre a foto; em caso de superposição fica perceptível uma saliência.
- A perfuração mecânica não ultrapassa o outro lado do documento e forma a sigla do órgão de identificação ou estado de emissão.

# CONSULTAS SPC FORMIGA

Sinônimo de qualidade e credibilidade, o SPC Brasil possibilita obter informações de abrangência nacional, proporcionando maior segurança no momento da concessão de crédito, nas diversas modalidades de consultas e queda no risco de inadimplência. Mas, não constitui missão do SPC Brasil aprovar ou desaprovar compras a crédito de qualquer consumidor. A consulta de SPC é uma informação confidencial, de uso exclusivo da empresa associada para auxílio na aprovação do crédito.

A consulta não pode ser impressa e entregue ao consumidor, esta tarefa é de responsabilidade do SPC Formiga.

Por medida de segurança, as senhas e códigos de cada operador fornecidos pelo SPC Formiga, deverão ser alterados a cada 120 dias, ou imediatamente, quando houver demissão ou mudança de cargo de funcionários, que tiverem acesso às consultas.

## MEIOS DE ACESSO AO SPC

### \* Call Center:

É o meio de acesso via telefonista, através do nº (37)3322-5701. Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira 08:00 às 18:00h e no sábado 08:00 às 13:00h

### \* Terminal Multi Consultas

É um equipamento que possibilita consulta ágil por meio de uma linha telefônica.

### \* URA (Unidade de Resposta Audível)

É um meio de acesso disponível 24 horas, de segunda a domingo, inclusive feriados. Ligue 0800 726 6000, siga as instruções solicitadas, conforme abaixo, digitando os dados através do teclado do telefone:

Ligue: 0800 726 6000

Digite código:

Digite senha:

1 para resposta via telefone

2 para resposta via fax

1 para CPF

2 para CNPJ

Digite o CPF (ou CNPJ)

Opção:	Consulta:	Informação:
1 SPC Mix	Pessoa Física e Jurídica	SPC + Cheque
5 Top Física	Pessoa Física	SPC, Cheque, Ação e Protesto
6 Master Jurídica	Pessoa Jurídica	SPC, Cheque, Ação e Protesto

Digite a quantidade de cheques (se não tiver cheque, não digitar nenhuma tecla)

Digite o CMC7 (todos os números no rodapé do cheque)

Resposta da consulta.

Caso conste alguma restrição, digite 3 para passar para o atendente que lhe informará qual é a restrição.

## INTERNET

### 1. Acesso

- Site: [www.cdlformiga.com.br](http://www.cdlformiga.com.br) ou [www.aciformiga.org.br](http://www.aciformiga.org.br)

- Clique no link SPC Formiga

- Digite o código / senha

### 2. Consultas

- Escolha a opção de consulta em CONSULTA ou CONSULTA PJ.

- Digitando somente o CPF ou CNPJ a ser consultado, você terá informações de SPC e Cheque (neste caso, para Cheque, a informação será sobre a situação bancária = cheque sem fundo, conta encerrada). Quando tiver o cheque em mãos, o cheque, é necessário digitar o CMC7 (Caracter magnético codificado em 7 barras), que corresponde aos números no rodapé do cheque, a fim de que sejam identificadas as alertas (cheque roubado, extraviado, sustado), quando já denunciadas pelo banco. Caso seja digitado também o telefone do cliente, irá constar o endereço correspondente àquele telefone (somente será válido telefone fixo).

- Após digitados os dados, clique somente uma vez em EXECUTAR e aguarde a resposta. A cada clique em EXECUTAR a consulta é cobrada.

## CONSULTAS REALIZADAS

Ao consultar o SPC o analista de crédito obtém a informação se o cliente tem PASSAGEM e os nomes das empresas que consultaram este cliente nos últimos 90 dias.

A CONSULTA REALIZADA é uma referência de crédito, não se tratando de uma nota desabonadora. O excesso de passagens em curto espaço de tempo, é um alerta para o analista.

Caso o cliente esteja registrado no SPC, tenha bastante discrição ao transmi-

ti-lo. Nunca o faça diante de outras pessoas, ou o diga para que outros clientes ouçam. Caso ele tenha dúvida quanto ao registro, instrua-o que ele deverá se informar no SPC Formiga.

Toda informação que provém da consulta no sistema SPC Brasil é exclusiva para uso da empresa na análise de crédito. NÃO divulgue para o cliente.

## DADOS PESSOAIS / NOME NÃO CADASTRADO

Na tela de resposta da consulta, são confirmados os dados pessoais: nome completo, título de eleitor, data de nascimento, nome da mãe. Caso a consulta informe NOME NÃO CADASTRADO, o cliente pode não ter efetuado o recadastramento do CPF ou ter adquirido o CPF recentemente. Mas, mesmo que não informe os dados do cliente consultado, caso ele tivesse restrição, esta constaria no sistema.

## CRÉDITO CONCEDIDO

Caso conste Crédito Concedido, significa que o cliente deve o valor especificado naquele determinado mês. Também não se trata de informação desabonadora; representa mais uma informação para análise de crédito.

## ALERTAS

Trata-se de um serviço de utilidade pública, de abrangência nacional, com o objetivo de resguardar o consumidor quanto ao uso indevido de seus documentos, bem como alertar associados, no momento das consultas.

## TABELA CONSULTAS SPC FORMIGA

OPÇÕES
<p align="center"><b>CONFIRME PF</b></p> <p>Confirmação de dados cadastrais a respeito do documento informado, através do cadastro da base de dados + alerta, com confirmação de endereço através do nº de telefone.</p>
<p align="center"><b>CONFIRME PJ</b></p> <p>Confirmação de dados cadastrais a respeito do documento informado, através do cadastro da base de dados ou junta comercial, com confirmação de endereço através do nº de telefone informado.</p>

### **SPC**

Engloba informações de registros de inadimplência e/ou consultas anteriores de SPC nacional e cheques incluídos por usuários do sistema Brasil + credito concedido.

### **SPC MIX (SPC+CHEQUE)**

Informações de SPC + SPCheque Analítica.

### **SPC TOP FISICA**

Informações do SPC Mix + Ações e Protestos em nível nacional e, caso exista, indicação de participação em empresa(s).

### **SPC JURIDICO**

Engloba informações registros de inadimplência e/ou consultas anteriores de EMPRESAS e cheques incluídos por usuários do sistema SPC Brasil migrado + Protestos (nacional) + alerta + credito concedido. Informa ainda a participação societária, quando disponível na base ou na junta comercial (Estados disponíveis).

### **SPC MASTER JURIDICO**

Engloba informações de SPC Jurídico + Ações (nacional)+SPCheque Analítico

### **SPC TOP JURIDICO**

Informações de SPC Máster Jurídico + informações dos sócios, equivalentes ao SPC Top Física ou SPC Máster Jurídico quando o sócio for pessoa jurídica.

### **SO CHEQUE**

Apresenta somente informações do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central (CCF).

### **SPCHEQUE ANALÍTICA**

Apresenta consultas detalhadas de ocorrências de: CCF (nacional) + cheques incluídos por usuários do sistema nacional e, quando informado, se o cheque consultado esta sustado + Contumácia do Motivo 21 + contra ordem para documentos divergentes + consulta realizada + credito concedido.

### **SPCHEQUE SINTÉTICA**

Apresenta totais de ocorrências de: CCF (nacional) + cheques incluídos por usuários do sistema nacional e, quando informado, se o cheque consultado está sustado + Contumácia do Motivo 21 + contra-ordem para documentos divergentes + consulta realizada. ESTA CONSULTA TRAZ APENAS O RESUMO NA TELA.

# CHEQUE

O cheque, conforme sanciona a Lei nº 7.257/85, consiste em uma ordem de pagamento à vista, devendo ser liquidado no momento de sua apresentação ao banco sacado.

### PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA

- Devem ser recomendadas rotinas padronizadas a fim de agilizar com segurança o recebimento de cheques. É importante afixar na loja, em local visível um cartaz informando que os cheques só serão aceitos com apresentação de documentos e sob consulta prévia.

- O cheque deve ser personalizado com nome e número da conta impressos. Se esses dados estiverem datilografados ou carimbados trata-se de cheque provisório e o cuidado deve ser redobrado.

- Em caso de cheques especiais, solicite o cartão de garantia e verifique a data de validade.

- Aceite somente cheques preenchidos e assinados no momento do pagamento. Verifique se o cheque foi preenchido com letras ou canetas diferentes.

- Evite aceitar cheques emitidos por terceiros. Se o fizer, solicite o endosso do cliente no verso do cheque. Anote CPF, RG, telefone, filiação e endereço do endossante. (observe o carimbo especial).

- Solicite a apresentação da cédula de identidade e, se necessário, também o CPF.

- Verifique se o documento é autêntico e compare o número do RG com o anotado no cheque. Não se iluda com as aparências: fraudadores não têm aparência nem idade. Exija documentação sempre.

- Confira a assinatura.

- Em caso de divergência entre o valor escrito por extenso e o numérico, prevalece o extenso. A ausência da cifra não impede o pagamento do cheque.

- Havendo dúvidas quanto à assinatura, solicite o endosso do cheque. Este cuidado torna o cheque mais seguro.

- Verifique se o cheque foi preenchido corretamente. Examine a data, local da emissão e valor por extenso, que devem ser legíveis. Não aceite cheques com rasuras.

- Verifique se o cliente anota o valor do cheque no canhoto do talonário. Esta preocupação demonstra controle sobre o saldo da conta corrente.

- Nome completo, data de nascimento, endereço comercial ou residencial e número de telefone para contato devem constar no verso do cheque.

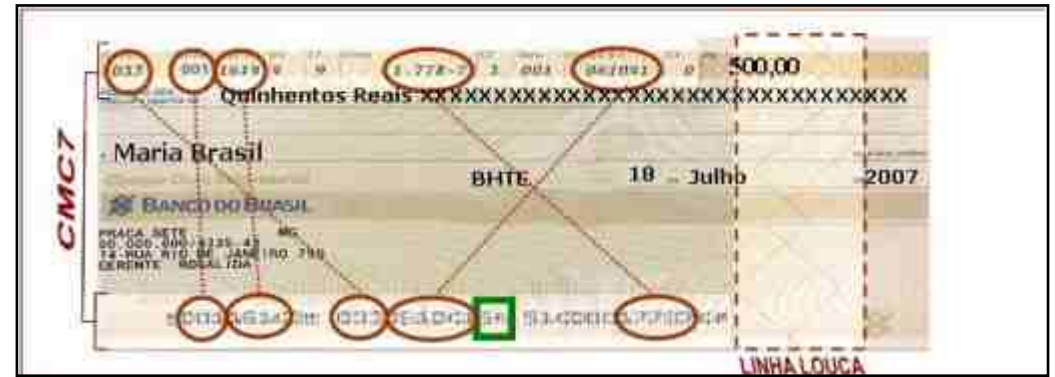
- Não mantenha cheques ao portador no caixa, pois em caso de furto, podem ser sacados por qualquer pessoa.

- Vários bancos já anotam no cheque o mês e ano em que a conta foi aberta. É muito importante, para avaliar a estabilidade bancária do cliente.

- Redobre o cuidado em horário de pico e datas festivas;

- Faça a análise cruzada que é o cruzamento dos dados do CMC-7 com os dados do cheque (praça de compensação, nº do banco, agência, conta e dígito verificador, nº do cheque)

- É de extrema importância a realização de consulta do cheque, via campo CMC-7 (\*), estes dados são sempre mais difíceis de adulterar.



(\* CMC-7: Tarja magnética localizada no rodapé do cheque que representa e valida os dados do cabeçalho, conforme apresentado acima. É de extrema importância a realização de consulta do cheque, via campo CMC-7, pois estes dados são sempre mais difíceis de adulterar.

### MODALIDADES DE FALSIFICAÇÕES 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 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 cândida, os golpistas conseguem “lavar” os valores dos cheques. Depois, é só escrever o novo valor por cima. Alguns usam produto químico usado para “lavar” papel moeda.

#### \* Grosseiro

A adulteração é feita no próprio cheque, aproveitando os espaços em branco. Um valor de 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.

### FIQUE ATENTO!

- Para verificar se houve colagem do cheque, coloque-o contra a luz ou dobre a folha, movimente as laterais para cima e para baixo, pois a parte colada geralmente descola. E ainda pode ser percebida pela interrupção ou descontinuidade da linha vertical de segurança (linha louca ou serpentina de segurança);

- Caso os caracteres não sejam homogêneos em todo cheque, raspe com a unha discretamente, os dados referente ao nome CPF, nº do cheque e mês/ano da abertura da conta;

- Observar a existência de algum número brilhante no CPF, pois, no caso de cheque falso será possível o reconhecimento;

- Repare nos pequenos detalhes impressos nas folhas, as copiadoras dificilmente reproduzem com fidelidade.;

- Desconfiar de cheques amarelados, com aspecto envelhecido, pois, poderá tratar-se de conta inativa.

### CARACTERÍSTICAS MAIS COMUNS ENTRE OS CALOTEIROS:

- Compram e aceitam sugestões do vendedor com extrema facilidade não levando em conta combinação de cor, ou tipo, numeração, instalação especial, compatibilidade de equipamentos.

- Suas compras são muito superiores aos valores médios de venda a prazo da loja. Preferem produtos de alto valor e fácil revenda.

- Atuam normalmente em dias de grande movimento. Notadamente sexta e sábado.

- Ultrapassam o horário normal de funcionamento e vão fazer ficha quando o SPC já fechou.

- Normalmente querem levar a mercadoria na hora, mesmo necessitando de consertos e ajustes, faltando peças, etc...

- Recusam-se a pagar o valor de entrada normal ou querem pagar com cheque.

- São apressados (principalmente após a escolha) ou extremamente calmos.- Solicitam um crédito de valor alto e quando solicita-se avalista reduzem gradativamente o valor do crédito, para ver se conseguem levar o que for possível.

- Solicitam crédito em outras lojas da empresa no mesmo dia ou dias próximos.

- Ausenta-se do estabelecimento no momento da pesquisa de seus dados.

- Moram em uma cidade ou bairro onde existe filial da empresa e vão fazer compras a crédito na loja de outra cidade.

- Normalmente seus documentos profissionais apresentam algumas irregularidades ou estão desatualizados (Carteira Profissional em dia mas comprovante de pagamento de meses anteriores).

- Cuidado, quando lhe forem apresentadas várias referências de crédito muito recentes, de valores altos e todas a vencer.

- Atenção quando várias pessoas registradas na mesma empresa, normalmente desconhecida, compra no mesmo dia ou em dias próximos.

- Identificam-se como “Autoridades” apresentando documentos desconhecidos de autarquias ou cargos importantes (tarjados de verde/amarelo).

- Clientes de profissões ou cargos qualificados que “Desenham” a assinatura.

- Falta de compatibilidade de conjunto

### DEVOLUÇÃO DE CHEQUES

#### Cheques sem fundos

**Motivo 11** Cheque sem fundos na primeira apresentação.

**Motivo 12 \*** Cheque sem fundos na segunda apresentação.

**Motivo 13 \*** Conta encerrada.

**Motivo 14 \*** Prática espúria.

#### Impedimento ao pagamento

**Motivo 20** Folha de cheque cancelada por solicitação do correntista.

**Motivo 21 \*** Contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação) ao pagamento solicitado pelo emitente ou pelo beneficiário.

**Motivo 22** Divergência ou insuficiência de assinatura.

**Motivo 23** Cheques emitidos por entidades e órgãos da administração pública federal direta e indireta, em desacordo com os requisitos constantes do artigo 74, par 2º, do decreto-lei nº 200,

- Motivo 24** Bloqueio judicial ou determinação do Banco Central.
- Motivo 25** Cancelamento de talonário pelo banco sacado.
- Motivo 26** Inoperância temporária de transporte.
- Motivo 27** Feriado municipal não previsto.
- Motivo 28** Contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação), motivada por furto ou roubo, com apresentação do registro da ocorrência policial.
- Motivo 29** Cheque bloqueado por falta de confirmação do recebimento do talão de cheques pelo correntista.
- Motivo 30** Furto ou roubo de malotes.

**Cheque com irregularidade**

- Motivo 31** Erro formal (sem data de emissão, mês grafado numericamente, sem assinatura, sem valor por extenso).
- Motivo 32** Ausência ou irregularidade na aplicação do carimbo de compensação.
- Motivo 33** Divergência de endosso.
- Motivo 34** Cheque apresentado por estabelecimento bancário que não o indicado no cruzamento em preto, sem o endosso-mandato.
- Motivo 35** Cheque falsificado, emitido sem controle ou responsabilidade do banco, ou ainda com adulteração da praça sacada.
- Motivo 36** Cheque emitido com mais de um endosso.
- Motivo 37** Registro inconsistente compensação eletrônica

**Apresentação indevida**

- Motivo 40** Moeda inválida.
- Motivo 41** Cheque apresentado a banco que não o sacado.
- Motivo 42** Cheque não compensável na sessão ou sistema de compensação em que apresentado.
- Motivo 43** Cheque apresentado por estabelecimento bancário que não o indicado no cruzamento em preto, sem o endosso-mandato.
- Motivo 44** Cheque prescrito (fora do prazo).
- Motivo 45** Cheque emitido por entidade obrigada a realizar movimentação e utilização de recursos financeiros do tesouro nacional mediante ordem bancária.
- Motivo 46** CR Comunicação de Remessa, quando o cheque correspondente não for entregue ao banco sacado nos prazos estabelecidos.
- Motivo 47** CR Comunicação de Remessa com ausência ou inconsistência de dados obrigatórios referentes ao cheque correspondente.
- Motivo 48** Cheque de valor superior a R\$100,00 (cem reais), emitido sem a identificação do beneficiário, acaso encaminhado ao SCCOP, devendo ser devolvido a qualquer tempo.

**Motivo 49** Remessa nula, caracterizada pela reapresentação de cheque devolvido pelos motivos 12, 13, 14, 20, 25, 28, 30, 35, 43, 44 e 45, podendo a sua devolução ocorrer a qualquer tempo.

**Motivo 71** Inadimplemento contratual da cooperativa de crédito no acordo de compensação

**Motivo 72** Contrato de compensação encerrado (cooperativas de crédito)

\* Motivos que podem ser registrados no Serviço de Proteção ao Crédito SPC: 12, 13, 14, 21.

**TERMO DE COMPROMISSO**

Ainda com o objetivo de coibir o crescimento do número de cheques sustados no comércio, sugerimos aos associados a adoção de um termo de compromisso para ser assinado pelo cliente, toda vez que o pagamento for efetuado em cheques. Esse compromisso deverá ser selado no próprio cheque, através de um carimbo utilizado no verso.

Apesar de não oferecer uma garantia legal de que o pagamento será honrado, o carimbo impede que o cliente alegue desacordo comercial para justificar a sustação do cheque. Caso o compromisso não seja respeitado, o emitente corre o risco de responder por crime de estelionato:

<p>Pelo presente, o abaixo-assinado obriga-se ao efetivo pagamento deste cheque, não podendo o mesmo ser "sustado" pelo emitente, em nenhuma hipótese, sob pena de incorrer o responsável no Crime de Estelionato - Art. 171 2º, VI do código Penal.</p> <p>_____</p> <p>Assinatura do Emitente</p>
---

<b>Modelo de carimbo para endosso do comprador no pagamento com cheque de terceiros</b>	
Cliente:	
End.:	
Filiação:	
Data Nasc.: ____ / ____ / ____	Fone: _____
CPF: _____	Ident. _____
Declaro ser principal devedor, responsável pela quitação total deste cheque, junto à empresa _____	
Formiga -MG ____ / ____ / ____	
Ass.: _____	

Modelo de cartazes a serem aplicados de acordo com as normas da empresa:

CARO CONSUMIDOR,

TEMOS UM IMENSO PRAZER EM LHE TER COMO CLIENTE E PODER CONCEDER-LHE CRÉDITO PARA COMPRAS EM NOSSO ESTABELECIMENTO. ENTRETANTO, SALIENTAMOS QUE O ATRASO NO PAGAMENTO DE SEU DÉBITO IMPLICARÁ NA PERDA DE SEU CRÉDITO E, CONSEQUENTEMENTE, NO REGISTRO JUNTO AO CADASTRO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. LEMBRE-SE: O NOME É SEU MAIOR PATRIMÔNIO.

A GERÊNCIA.

SR. CONSUMIDOR,

INFORMAMOS QUE SOMENTE SERÃO ACEITOS PAGAMENTOS EM CHEQUE PELO TITULAR, COM APRESENTAÇÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE, CPF E APÓS CONSULTA NO SPC. AGRADECEMOS SUA COMPREENSÃO E PREFERÊNCIA, COLOCANDO-NOS À DISPOSIÇÃO. ATENCIOSAMENTE,

A DIREÇÃO.

SR. CONSUMIDOR,

INFORMAMOS QUE SOMENTE SERÃO ACEITOS PAGAMENTOS EM CHEQUE PELO TITULAR, COM APRESENTAÇÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE, CPF E APÓS CONSULTA NO SPC. AGRADECEMOS SUA COMPREENSÃO E PREFERÊNCIA, COLOCANDO-NOS À DISPOSIÇÃO. ATENCIOSAMENTE,

A DIREÇÃO.

## SOMENTE ACEITAMOS CHEQUES:

- A) Da mesma praça de pagamento do nosso estabelecimento;
- B) Mediante a apresentação do cartão bancário, carteira de identidade e CPF do emitente;
- C) Com anotação e confirmação do telefone e endereço do emitente e avalistas no seu verso;
- D) Personalizado, e que não contenham rasuras e/ou borrões;
- E) Que não tenham sido previamente preenchidos e /ou assinados;
- F) Mediante consulta prévia no SPC e etc e aprovação no cadastro.

# COBRANÇA

Para a cobrança de débitos os credores devem observar as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, em especial no artigo 42: “Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

As cartas de cobrança não podem conter expressões injuriosas como “caloteiro”, “mau pagador”, ou expressões ameaçadoras como “chamar a polícia”, “informar à família”, o que também constituem descumprimento da legislação consumerista.

Quanto à exposição a ridículo o credor, não pode ridicularizar o consumidor como acontecia antigamente em que o estabelecimento afixava uma lista com os nomes dos clientes inadimplentes em local visível ao público, expondo suas dívidas a todos.

*Fonte: Lei nº 8.078/90*

## **Encargos legais para o devedor inadimplente**

A legislação em vigor permite ao credor cobrar os encargos legais do devedor inadimplente, em caso de atraso no pagamento.

Trata-se de sanção imposta ao cliente que não honrou o compromisso assumido com o estabelecimento na data acordada.

Assim, o credor poderá exigir do cliente, em caso de atraso no pagamento, os seguintes encargos:

- Correção Monetária (INPC sugestão);
- Juros de mora de 1% ao mês;
- Multa de 2%.

A correção monetária visa reajustar o valor do débito à data do atual pagamento. Os juros de mora são cumulativos mês a mês, e a multa é cobrada pelo montante total, de uma só vez.

No caso de cobrança do cheque, além dos encargos citados acima, poderão também ser cobrados do cliente valores eventualmente gastos pelo credor para receber o cheque, tais como emolumentos e taxas de cartório, taxas bancárias, desde que devidamente comprovados.

*Fonte: Lei nº 10.406/2002, Lei nº 8.078/90, Lei nº 7.357/85.*

## **Cobrança de cheques**

### **- Cobrança judicial: ação de execução e a ação de cobrança**

A propositura da ação de execução prescreve em seis meses, contados do prazo para apresentação do cheque, o que equivale a sete meses quando o título for emitido no lugar onde houver de ser pago (mesma praça), ou oito meses quando for emitido em outra praça.

Finalizando o prazo, o beneficiário não poderá mais utilizar o processo de execução, pois o título perde sua força executiva, porém, não perde sua validade, podendo ser cobrado pelas vias ordinárias (ação de cobrança), cujo prazo de prescri-

-ção é de 2 (dois) anos, sendo que o prazo de permanência no banco de dados do SPC é de 5 (cinco) anos, conforme art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.

### **-Cobrança Extrajudicial: protesto com cartório**

A Corregedoria Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais não permite que sejam levados a protesto os cheques devolvidos pelas alíneas: 20, 25, 28, 30 e 35. Em contrapartida, somente os cheques devolvidos pelas alíneas 12, 13, 14 e 21 poderão ser levados a protesto.

Para levar um cheque a protesto, o lojista deve estar de posse dos dados necessários para o preenchimento da ficha exigida pelo cartório, quais sejam:

- O título a ser protestado;
- O nome completo do emitente;
- O endereço para sua localização;
- O contrato social, quando o cheque for nominal ao estabelecimento comercial.

A partir de então, o cheque deverá ser apresentado ao serviço de Distribuição de Títulos para protesto no lugar do pagamento ou domicílio do emitente.

### **Modelos de cartas de cobrança**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

Ao  
Sr(a) \_\_\_\_\_

Comunicamos-lhe que existe um débito em seu nome. Caso não seja quitado, será incluído no Serviço de Proteção ao Crédito SPC. Este comunicado é referente ao cumprimento do disposto do parágrafo 2º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor.

Estamos lhe oferecendo uma excelente oportunidade de regularizar este débito. Crédito vale mais do que dinheiro e a oportunidade de tê-lo ao seu alcance é agora. Aproveite: não deixe o seu nome ser incluído no SPC. Venha conversar conosco.

Atenciosamente,

Nome da empresa:  
Endereço:  
Telefone:  
Contato:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

Ao  
Sr(a) \_\_\_\_\_

Verificamos a existência de débitos junto a nossa empresa, até a presente data e visando a reabilitação de seu cadastro, estamos lhe proporcionando uma ocasião especial para a regularização do mesmo.

Crédito vale mais do que dinheiro e a oportunidade de tê-lo é agora! Estamos abertos a negociações na qual o pagamento do(s) referido (s) débito(s) será facilitado em parcelas ou em condições acessíveis para você.

Aproveitamos a oportunidade para expressar nossos sinceros agradecimentos e aguardamos seu retorno.

Nome da empresa:  
Endereço:  
Telefone:  
Contato:

Vencimento: Valor:

### **Modelos de avisos de cobrança**

Os modelos indicados com letra “A” possuem expressões mais suaves e devem ser enviadas a clientes em atraso, que possuam boa experiência de crédito anterior na empresa, ou que já tenham pago alguma prestação da compra.

Os modelos indicados com a letra “B” possuem expressões mais enérgicas e devem ser enviadas para clientes que estando em atraso não procuram a empresa para um acordo, não efetuaram pagamento de nenhuma prestação, enfim, cliente de cobrança difícil.

### **MODELOS DE 1º AVISO (Apenas um lembrete)**

“A”

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

Vimos lembrar-lhe o vencimento de sua prestação, correspondente à sua compra em nossa empresa. Temos certeza que somente a falta de tempo ou o natural esquecimento fez com que V.Sa., deixasse de saldar seu débito na data certa.

Atenciosamente,

Departamento Controle  
Empresa xxxxxxxxxxx  
1º Aviso

“B”

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

Prezado(a) Senhor (a),

Ref.:  
 Permitimos-nos lembrar ao prezado(a) cliente o vencimento do débito em referência, de sua responsabilidade, e cuja liquidação solicitamos seja providenciada com urgência.  
 Com os antecipados agradecimentos pela atenção que a presente merecer, firmamo-nos.

Atenciosamente,

Empresa xxxxxxxxxxxx  
 1º Aviso

**MODELOS DE 2º AVISO**

“A”

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

Admitindo que não tenha recebido nosso LEMBRETE anterior, vimos solicitar-lhe sua atenção para o fato de nossa contabilidade não haver recebido, até o presente momento, comunicação sobre o pagamento de sua prestação vencida em .....

A propósito, lembramos-lhe que nossas facilidades de crédito devem-se à confiança depositada em V.Sa., a qual deve ser correspondida com a pontualidade de pagamentos.

Atenciosamente,

Departamento de Cobrança  
 Exmpresa xxxxxxxxxxxx  
 2º Aviso

“B”

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

**ÓRGÃO CONTROLADOR DE CONTAS EM ATRASO**

Solicitamos-lhe Sr.(a) ....., comparecer ao nosso escritório, no endereço abaixo, no prazo de até 48 horas (quarenta e oito) horas, a fim de tratarmos de assunto de seu interesse.  
 No caso de não comparecimento, serão tomadas MEDIDAS JUDICIAIS de conformidade com a Lei.

Órgão Controlador  
 Empresa xxxxxxxxxxxx  
 2º Aviso

**MODELOS DE 3º AVISO**

Devem ser impressos em papéis de diferentes cores para cada fase de cobrança.

“A”

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

REF.:.....

V.Sa., não tomou qualquer providência com respeito ao pagamento de seu débito em atraso, apesar de nossos LEMBRETES anteriores. Lamentavelmente, não nos resta outra solução a não ser a de registrar seu débito no SPC - SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Essa medida, de imediato, o impossibilitará de realizar todo e qualquer tipo de negócio a crédito, no sistema bancário ou comercial.

Atenciosamente,

Departamento de Cobrança  
 Empresa xxxxxxxx

3º AVISO

“B”

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

REF.: DUPLICATANº .....  
 VENCIDA DESDE ...../...../.....

**ÚLTIMO AVISO**

O atraso no pagamento de suas prestações e o descaso pelos nossos AVISOS anteriores é inadmissível. Lamentamos não nos ser possível evitar as consequências desse atraso, pois, caso seu débito não seja regularizado dentro de 72 (setenta e duas) horas, efetivaremos o registro no SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - SPC.

Essa medida, de imediato, o impossibilitará de realizar todo e qualquer tipo de negócio a crédito, no sistema bancário ou comercial.

Chefe Departamento Cobrança  
 Empresa xxxxxxxxxxxx

**Modelo de carta: anistia ou redução de juros e multas**

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

Prezado Cliente,

Vimos oferecer-lhe uma excelente oportunidade para regularizar seus débitos, junto ao nosso crediário. Estamos com propostas imperdíveis para que você possa quitar e/ou renegociar seus débitos.  
 Lembre-se: Quem tem crédito tem tudo.  
 Aproveite esta oportunidade. Retire seu nome do SPC. Venha conversar conosco.

Atenciosamente,

Empresa: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
 Endereço:  
 Telefone:  
 Contato:

# REGISTROS E CANCELAMENTOS

Os associados têm uma importante ferramenta à sua disposição, no processo de recuperação dos débitos dos seus clientes inadimplentes: o registro no SPC.

A partir da inclusão de um registro, este passará a ser informado pelo SPC Brasil, em todo o território nacional, impedindo este cliente devedor de realizar novas compras a crédito, empréstimos ou financiamentos em todo o país, antes da liquidação dos seus débitos junto ao seu credor.

Poderão ser registrados os consumidores que assinaram documentos de créditos tais como: notas promissórias, duplicatas, contratos de créditos, de prestação de serviços, orçamentos devidamente preenchidos, entre outros e cheques com alíneas: 12, 13, 14, 21 (o cheque que retornar pelo motivo 21 poderá ser incluído no SPC após a assinatura do Termo Aditivo elaborado pelo SPC Formiga, comprovando que não houve desacordo comercial).

As informações para o registro do cliente devedor são de inteira responsabilidade da empresa, portanto muita atenção para as informações do endereço, constante da sua ficha cadastral, para comunicação do registro do débito.

No caso do cliente morador na área rural, se faz necessário à indicação de um endereço na área urbana atendida pela ECT, para o procedimento da entrega da notificação.

A notificação do registro de débito ao cliente devedor, será feito, de acordo com o CDC em seu artigo 43 parágrafo segundo, pelo SPC Brasil.

Para cada parcela, efetue um registro (registros de parcelas de um mesmo cliente devem ser efetuados no mesmo dia, a fim de gerar somente um aviso de notificação).

O registro poderá ser feito, logo após o vencimento das obrigações legalmente comprováveis, nos termos da legislação vigente, que estará disponível para consulta após 13 dias da sua efetivação. Caberá ao SPC Brasil o envio da notificação correspondente.

## **ATENÇÃO:**

Para registrar o inadimplente no SPC, adquira o bloco no SPC Formiga.

Lembramos que:

- as empresas que registram seus inadimplentes com 30 dias após o vencimento tem um retorno imediato de aproximadamente 70% nos primeiros 30 dias após o registro, cerca de 20% com 60 dias e 10% dos registros são considerados como retorno a longo prazo;

- as empresas que levam 60 ou até 90 dias para registrar um débito em atraso, obtém um retorno imediato de apenas 10% dos registros, 70% levam até 6 meses para serem recebidos e 20% tem um retorno a longo prazo;

- não existe mais um prazo mínimo para registro junto ao SPC. O Regulamento dispõe que tão logo o débito esteja vencido, ou seja, após um dia útil do vencimento este registro poderá ser efetuado. Na prática, esperam-se 15 ou 30 dias após o vencimento, sendo que neste meio tempo são feitas tentativas de negociação;

- o regulamento sugere como prazo até 90 dias após o vencimento do débito.

## **CANCELAMENTO**

Após o cliente que estiver registrado no SPC quitar o débito, enviar **IMEDIATAMENTE** a ficha de exclusão para a CDL;

- Quando se aceita cheque como forma de pagamento a quitação só é válida após a compensação do mesmo. No entanto, a empresa quando aceita cheque como forma de pagamento futuro (cheque pré-datado), ocorre a novação da dívida, ou seja, substituição da dívida por um outro documento. Neste caso, deve-se retirar o débito do SPC. Poderá manter o registro se o cliente assinar um termo, informando que somente será retirado do SPC após a regular compensação do cheque.

- As empresas podem efetuar os registros e cancelamentos de SPC / Cheque também através da Internet. Para maiores informações, ligue (37)3322-5701.