

Cobranças de dívidas por telefone. Dicas do que fazer!

Por Lisandro Moraes

O credor tem todo o direito de cobrar a dívida, **dentro dos limites da lei, é claro!**

Ele pode cadastrar o nome do devedor no SPC e SERASA, mandar cartas, telefonar e entrar com processo judicial de cobrança.

Todavia, as empresas de cobrança costumam utilizar “táticas de tortura psicológica” contra os devedores, infernizando suas vidas, ligando para os seus telefones (fixo e celular) diversas vezes ao dia, não respeitando horários, fins-de-semana ou feriados.

Vale lembrar que estas pessoas que ligam cobrando, os chamados operadores de “telemarketing” ou de “call center” das empresas de cobrança são seres doutrinados através de uma lavagem cerebral para falar aquilo que passaram para eles através de uma cartilha de procedimentos, ou seja, eles “não sabem o que estão falando”!

São como zumbis alheios a qualquer outro fato existente, alheios à lei e aos direitos dos consumidores para os quais estão ligando, apenas sabendo repetir aquilo que foi implantado em seus cérebros. Não tente argumentar com um “zumbi” desses, não há como argumentar com a ignorância.

Ontem mesmo recebi uma ligação de uma empresa de cobrança de um cartão de crédito de um grande banco. Era sobre uma dívida de um cliente que estou tentando resolver. Tentei argumentar com a atendente, que parecia um papagaio e queria, de qualquer maneira, me dar aulas sobre direitos do consumidor (na verdade ela queria me ensinar os direitos do fornecedor, porque para ela o consumidor não tinha qualquer direito, só obrigações).

Era uma verdadeira metralhadora de asneiras. Cito abaixo algumas e entre parênteses a explicação do porquê digo que são asneiras:

- *“agora a dívida não prescreve mais”* (o prazo da lei é de 5 anos);
- *“o nome do seu cliente ficará para sempre no SERASA”* (o prazo da lei é de 5 anos);
- *“o banco irá tirar o único imóvel dele”* (o imóvel único é impenhorável para este tipo de dívida);
- *“o banco vai penhorar o salário dele”* (o salário é impenhorável);
- *“nós temos o direito de ligar para ele quantas vezes quisermos, a qualquer dia, horário, inclusive para o seu trabalho”*. (Não tem não! Lembre-se de que “o direito de um termina onde começa o do outro!” A pessoa tem direito a privacidade e ligar para sua casa sem sua autorização é invadir sua privacidade. Ligar para o trabalho, conhecidos ou para vizinhos expondo à dívida para outras pessoas é caso de dano moral.)

Como eu não podia mais agüentar aquele turbilhão de abomináveis idiotices, acabei por desligar o telefone na cara dela. Sei que foi má educação de minha parte, mas ...Ah, que alívio para o meu cérebro!

Ao tentar falar por telefone com meu cliente não consegui, porque a atendente metade zumbi, metade asno, havia ligado antes de mim para infernizar a vida do pobre infeliz. Quando finalmente consegui falar com ele acalmei-o, explicando o que pode e não pode e como iremos agir daqui por diante.

É incrível ver como a informação correta, o conhecimento das leis e de como proceder em cada caso, faz diferença nesta hora.

De um lado da linha há um zumbi muito bem treinado para falar coisas que não são verdades, mas que certamente farão uma enorme pressão psicológica na pessoa que está do outro lado da linha e que está totalmente fragilizada e desconhece os seus direitos mais básicos de cidadão consumidor.

Quem leva a melhor? O zumbi, a empresa de cobrança e o credor!

Portanto, o conhecimento faz a diferença e o consumidor sem conhecimento vai sempre perder! Bem, então o que fazer nestes casos? Certamente me perguntarão!

Primeiro de tudo, conheça os seus direitos (perca um pouco de seu tempo e leia o conteúdo do site! É de graça!).

E no caso das cobranças? Bem, nesse caso **use o feitiço contra o feiticeiro!** Como? Simples:

Quando você liga para uma empresa para pedir o cancelamento de um telefone, cartão de crédito, compra, assinatura de revista ou tv a cabo etc , o que eles fazem?

Resposta: Dizem que vão passar você para outro setor e pedem para aguardar o atendimento. Aí vem aquela musiquinha e depois de alguns (ou muitos) minutos você ouve aquela voz da moça do aeroporto “aguarde que logo um de nossos atendentes irá atender você”. Mas depois de escutar a musiquinha e a frase umas dez vezes, você desiste.

Portanto, quando ligarem cobrando diga “só um minutinho” e deixe o telefone ligado (coloque perto do rádio com uma musiquinha para distrair a pessoa, porque ela vai gostar de ouvir uma música enquanto aguarda) e vá fazer outras coisas (ver tv, tomar banho, qualquer coisa).

Depois de uma dúzia de ligações, ficando pendurados no telefone, provando um pouco do seu próprio feitiço, eles vão cansar, assim como você cansou quando tentou ligar para cancelar algo.

Outra técnica simples é colocar um identificador de chamadas e não atender quando verificar que são “eles”.

A mais radical das técnicas é simplesmente cancelar a linha telefônica e, se for o caso, pedir para outra pessoa da família ligar outra linha em seu próprio nome.

Entre na Justiça pedindo uma ordem judicial por ‘obrigação de não fazer’. As pessoas costumam falar muito sobre a ‘obrigação de fazer’ a qual consiste no pedido judicial para que a justiça determine a alguém que faça algo. Todavia, muitos

desconhecem que a lei também traz a **‘obrigação de não fazer’**.

Portanto, o consumidor que se sentir perturbado em sua privacidade e sua moral pelas constantes ligações de cobrança tem todo o direito de entrar na justiça com uma ação por ‘obrigação de não fazer’ para exigir contra a empresa de cobrança e contra o credor que parem de lhe ligar e que o juiz fixe uma multa diária de um salário mínimo (por exemplo) por cada vez que descumprirem a ordem judicial e ligarem.

Como provar as ligações? Exija da companhia telefônica a discriminação das ligações realizadas para o seu número! Em caso de ligações para vizinhos, conhecidos e para o trabalho, basta pegar testemunhas e entrar com uma ação por danos morais pelo fato das ligações e da exposição terem lhe causado constrangimento!

Exija os seus direitos!!!!

Fonte: Site www.endividado.com.br - 10/4/2008