RECEBI UMA COBRANÇA INDEVIDA: O QUE DEVO FAZER?

A cobrança indevida é um problema recorrente nos dias atuais. Um de seus principais motivos é a gestão deficitária de várias empresas, que acabam fazendo cobranças em nome de pessoas que não possuem qualquer dívida com aquelas. São realizadas cobranças indevidas tanto de dívidas inexistentes, como de dívidas existentes, mas já pagas pelo consumidor.

Imagine você chegando do trabalho num dia cansativo, e quando verifica sua caixa de correspondências, você se depara com uma carta de cobrança. Muitas vezes, cobrança de um serviço que você nunca utilizou nem contratou.

A cobrança também pode estar sendo feita de má-fé (como no caso de já ter sido quitada a dívida e a empresa continua realizando cobranças), tornando o caso ainda mais delicado aos envolvidos.

Ou ainda, imagine receber várias ligações durante o seu dia, de um escritório de cobrança, não de dívidas da qual você já quitou, mas uma situação pior, cobrando dívidas que nunca existiram.

Diante de casos como esse, como consumidor, devem surgir dúvidas do que fazer para resolver essa problemática. É comum que você entre em contato com a empresa que está efetuando a cobrança, mas o problema acaba por não ser resolvido, e continuam com essa prática por meses, e você acaba se desgastando e tendo mais do que um simples aborrecimento, mas se sente lesado moralmente, já que mantém seus compromissos e os honra, justamente para não passar por esse tipo de situação.

Num primeiro momento, como disse anteriormente, o usuário costuma entrar em contato com a empresa, e tenta amigavelmente a resolução da questão. Mas geralmente não obtém êxito, diante disso, o que deve ser feito?

A melhor atitude a ser tomada é buscar o auxílio de um advogado, pois o profissional irá analisar o caso e suas particularidades.

E você deve estar se perguntando, porque não procurar o PROCON? E te explicamos. De fato, nada impede que você procure o PROCON de sua cidade, mas deve ter consciência de que ele não possui nenhum poder de impor alguma decisão para a empresa que está realizando a cobrança indevida, e nem de impor qualquer determinação ou punição para que cesse as cobranças. A atuação do PROCON se restringe a apenas intermediar a situação entre as partes.

Vamos imaginar que você tentou administrativamente resolver com a empresa, e depois procurou o PROCON, e mesmo assim persiste a cobrança indevida em seu nome de uma dívida na qual você já pagou.

Temos algumas possíveis posturas que acabam por ser adotadas:

- O consumidor paga a dívida novamente

Talvez você acabe pagando a dívida novamente, por medo de que seu nome possa ser inscrito em órgãos de proteção de crédito, ou seja, ter seu nome negativado, ou como popularmente dizem ter o “nome sujo na praça”. Nesse caso, ao ingressar com uma ação no judiciário, deve ser feito o pedido de ressarcimento do valor pago em dobro, é o que chamamos de repetição de indébito.

É possível ainda que seja pleiteado pedido de indenização por danos morais por todo transtorno psíquico e moral experimentando.

Veja o que diz o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 42*:*

Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. *Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável*.

- O Consumidor não paga a dívida que está sendo cobrada indevidamente

Uma segunda opção, é que o consumidor não pague a dívida, e recorra ao judiciário para pedir ao magistrado que determine que a empresa se abstenha de cobrar aquele valor que já foi pago. E caso a empresa não cumpra a determinação, pode estar sujeita a indenizá-lo por descumprimento da determinação judicial, além de indenização por danos morais.

- O consumidor ignora a cobrança

Em alguns casos, pode ser que o consumidor releve a situação e acabe ignorando a cobrança, por pensar que houve um engano por parte da empresa. Contudo, ele pode se deparar com um grande problema e uma situação ainda mais traumática, pois pode acontecer de em momento posterior, ao tentar realizar uma compra, seu nome se encontre com restrição por estar inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

Sendo assim, não resta outra forma de resolução a não ser se socorrer as medidas judiciais para que seu nome seja retirado dos órgãos de proteção ao crédito, bem como ser indenizado moralmente.

Dentre as situações mais recorrentes de cobranças que são feitas indevidamente temos:

1. Tarifas de serviços de telefonia
2. Cobranças extras por instituições bancárias de serviços não contratados
3. Cobrança de dívidas já prescritas

Cabe esclarecer, que mesmo que a dívida de fato exista de forma alguma o consumidor pode ser constrangido e envergonhado pela empresa, existindo limites ao realizar a cobrança.

Como identificar quais posturas da empresa demonstra que ela desrespeitou os limites na forma de cobrar um consumidor?

Certamente, as questões de natureza moral são particulares de cada indivíduo, e cada um se sente afetado e constrangido de alguma maneira, e em graus diferentes de intensidade. Porém, existem atitudes que poder ser notadas como abusivas, levando ao nítido constrangimento e perturbação do consumidor. Dentre essas posturas, temos:

- Ligar inúmeras vezes ao longo do dia
- Ligar para parentes
- Ligar no trabalho
- Enviar mensagens de textos em grande volume
- Enviar ameaças de negativação de seu nome
- Enviar ameaças de corte de sua linha telefônica (em caso de serviços de telefonia).
- Enviar frequentemente correspondências de cobrança
- Enviar frequentemente e-mails

Nota-se que há diversas formas abusivas de cobrança do consumidor, já que se utiliza de todos os meios para essa conduta, que muitas vezes passa de mero aborrecimento e ocasiona em uma legítima lesão não só financeira mas moral ao consumidor.

Caso esteja passando por alguma dessas situações, procure um bom profissional para auxiliá-lo na resolução da demanda, e ter seu problema resolvido.

Palavras chaves: cobrança indevida, dívidas, consumidor, empresa, dano moral.