

- FATURANDO COM A ADVOCACIA EM DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO -

MÓDULO 6 – FASE EXTRAJUDICIAL DA ADVOCACIA BANCÁRIA

1. REUNIÃO COM O CLIENTE

O nosso curso, até aqui, buscou implantar na sua base de conhecimento uma profunda carga teórica para que você possa desenvolver ou ampliar o seu raciocínio jurídico no direito do consumidor bancário.

Com esse conhecimento adquirido, pode ter certeza de que a sua reunião com o cliente terá outra dinâmica. O domínio teórico lhe trará segurança para lidar com os clientes e as muitas saias justas que eles costumam nos colocar, bem como lhe dará “olhos de águia”¹, para que enxergue rapidamente as abusividades contratuais e também minere novas oportunidades de honorários, mesmo que o cliente o tenha procurado para a análise de apenas um contrato.

E para facilitar o seu trabalho, um roteiro foi especialmente preparado para que você não se perca e não esqueça nenhum detalhe durante o atendimento.

I. FASE DE CONQUISTA DO CLIENTE;

Antes de sair analisando o contrato ou a dúvida jurídica que o cliente lhe apresentar, é muito importante que se pratique o chamado “rapport”², a fim de que o cliente se conecte a você, criando uma relação de empatia e confiança recíproca.

Você não pode falhar nesta parte, porque ela é que trará ao seu cliente a confiança que ele precisa ter para te contratar.

Então, **muito cuidado** com a vestimenta, olhar, linguagem corporal, tom de voz e a forma de comunicação verbal (evite erudição e juridiquês desnecessários).

¹ “Uma pessoa com talento, perspicácia, inteligência e com excelente visão de negócios é chamada de águia. A “visão de águia” é uma expressão usada em estratégias empresariais para definir quem consegue atingir o topo: pessoas com habilidade de ver além do óbvio e com atitudes firmes para agirem diante de qualquer obstáculo.” (disponível em: <https://www.significados.com.br/agua/>). Acesso em 25/03/2022.)

² “Rapport é um conceito originário da psicologia que remete à técnica de criar uma ligação de empatia com outra pessoa. O termo vem do francês Rapporter, cujo significado vem da sincronização que permite estabelecer uma relação harmônica. A técnica objetiva gerar confiança no processo de comunicação, para que a pessoa fique mais aberta e receptiva durante a terapia. Isso faz com que ela interaja, troque e receba informações com mais facilidade.” Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/o-que-e-rapport/>. Acesso em 27/03/2022.

Procure **conhecer a “dor”** do cliente durante a conversa, pois é ela que lhe dará gatilhos para conquistá-lo. Exemplo: cliente te procura em razão de achar que as prestações do seu contrato estão muito altas. A dor dele não é apenas o valor da prestação, mas especialmente a dificuldade financeira pela qual ele passa.

Aqui é que entra o papel da advocacia como uma empresa. É a hora de você apresentar o **leque de oportunidades** para sanar a dor do seu cliente. Explore o mar de encargos que envolve um contrato bancário a partir do seguinte mapa mental:



A essa altura o seu cliente se perguntará por dentro: não é possível que no meu contrato bancário não tenha nenhuma abusividade em algum ou alguns desses encargos?!

Para completar, lance o **gatilho** da possibilidade de se revisar abusividades de contratos bancários celebrados nos últimos 10 (dez) anos.

No entanto, **jamais prometa** ao seu cliente que todos os contratos terão viabilidade de ação judicial e que há certeza de ganho das demandas. Afinal, a ética do advogado também faz parte do processo de conquista da confiança do cliente.

Diante desse cenário, é muito provável que o seu potencial cliente vai querer conhecer melhor o seu trabalho e o que poderá oferecer de melhor para a melhoria da posição contratual. Então, entra-se na segunda fase da reunião com o cliente, que a apresentação do plano de trabalho.



II. PLANO DE TRABALHO EXRAJUDICIAL;

Nesta fase você irá apresentar um roteiro de tudo que comporá o seu trabalho, desde a fase preparatória até o julgamento do caso em primeiro grau de jurisdição, a fim de demonstrar o quanto minucioso é o seu serviço advocatício.

A sugestão de plano de trabalho que se apresenta é a seguinte:

- i. Ficha de cadastro básico;
- ii. Diligências do advogado;
 1. INSS (se aplicável);
 2. Registrato;
 3. Notificações extrajudiciais ao banco;
- iii. Análise documental + cálculos;
- iv. Negociação com o banco;
- v. Parecer final de viabilidade de ação;
- vi. Atendimento ao cliente para o fechamento do contrato da fase judicial;

Por mais que a apresentação desse plano possa parecer cansativa, ela é assaz importante para agregar valor ao seu serviço. Esse detalhamento faz com que o cliente perceba o quanto dedicado está à sua causa.

III. HONORÁRIOS DA FASE EXRAJUDICIAL;

Muitos profissionais têm dúvidas sobre cobrar, ou não, honorários relativamente à fase extrajudicial ou preparatória para o ingresso em juízo. A minha resposta é sempre a mesma: valorize sua advocacia, pois se você não faz isso ninguém fará por ti.

Nesse sentido, comprehendo que se você cultivar o hábito de não cobrar por suas consultas o próprio cliente irá desconfiar da qualidade do seu serviço, porque não existe serviço qualificado que seja gratuito na iniciativa privada, salvo obviamente as situações de advocacia *pro bono*.



De outro lado, também não se pode querer criar uma fórmula mágica de cobrança de honorários extrajudiciais. O norte todos já possuem que é a tabela de honorários mínimos da Ordem dos Advogados do Brasil.

Então, siga essa tabela para mensurar os seus serviços constantes dos itens “i” a “vi” do plano de trabalho.

Uma dica prática para vincular o seu cliente para contratar os seus serviços para a fase judicial da advocacia bancária é criar mecanismos de incentivo, como por exemplo abater o valor pago na fase extrajudicial dos honorários da fase judicial, bem assim ofertar a gratuidade do cálculo do assistente técnico para o caso de ação judicial.

IV. ANÁLISE DE VIABILIDADE DE AÇÃO

Uma vez obtida a documentação necessária, é curial que seja confeccionado um parecer de viabilidade da ação, apontando quais contratos são passíveis de revisão judicial e os potenciais proveitos econômicos que poderão ser alcançados com as ações.

V. REUNIÃO DE FECHAMENTO

Elaborado o parecer final, é a hora de nova reunião com o cliente para o fechamento do contrato de honorários para a fase judicial.

Apresente a sua proposta de honorários com o máximo de detalhamento dos serviços que prestara ao longo da execução do contrato, a fim de que cliente tenha clareza sobre o que está efetivamente contratando e no futuro não venha a alegar que foi induzido ao erro pelo escritório.

Então, do mesmo modo que a fase extrajudicial, sugere-se que seu contrato de honorários detalhe todos os serviços abaixo:

- i. Elaboração e distribuição da petição inicial;
 - ii. Acompanhamento do processo;
1. Recurso contra as decisões interlocutórias proferidas pelo Juízo de primeiro grau;

2. Resposta a recursos contra decisões de primeiro grau;
3. Participação nas audiências (conciliação e instrução);
4. Elaboração de impugnação à contestação;
5. Manifestações processuais diversas em primeiro grau;
6. Memoriais;
7. Embargos de declaração da sentença;
8. Apelação;
9. Agravo interno no tribunal;
10. Atendimentos ao cliente sobre o andamento do processo

iii. Reunião com o cliente sobre a fase recursal

Não se esquece a de constar no seu contrato de honorários a questão da responsabilidade pelo pagamento das despesas processuais e com os gastos que o advogado terá em casos de deslocamentos para alcançar o resultado.

Com relação à atuação perante o Superior Tribunal de Justiça e Supremo Tribunal Federal, comprehende-se que o melhor é que esta atuação seja objeto de cláusula autônoma, com a especificação dos serviços quando for necessária a apresentação dos respectivos recursos. Isso porque se constar do contrato originário poderá afastar o cliente pelo preço do serviço, quando na maioria dos casos já se sabe que os recursos excepcionais são de difícil viabilidade.

2. DOCUMENTAÇÃO ESSENCIAL

O sucesso em uma demanda judicial começa com a documentação que instruirá a petição inicial. E não pense que basta a documentação mínima para que a inicial seja recebida (art. 320, CPC), pois ela não sempre é suficiente para a procedência de seus pedidos.

O bom profissional é perspicaz e busca antever os passos do jogo processual. Com isso, de olho na norma dos arts. 434 e 435 do CPC, instrui a petição inicial com as provas documentais hábeis a demonstrar o que se alegou.

É claro que muitas vezes o cliente e nem o advogado conseguem reunir todos os documentos imprescindíveis para uma demanda bancária, porém nessas situações é preciso ter a cautela de analisar os impactos, positivos e negativos, de se distribuir a petição inicial sem os documentos fundamentais.

Se a falta do documento lhe impede, por exemplo, de analisar todas as abusividades praticadas contra o seu cliente, jamais apresente sua petição inicial da ação de conhecimento de modo desarmado e com argumentos e pedidos genéricos de declaração judicial de abusividade.

O processo civil brasileiro lhe dá armas para alcançar essas provas antes de ajuizar a demanda principal (ação probatória autônoma, exibição de documento ou tutela cautelar antecedente).

Assim, faça uso dessas ações para que seu cliente seja melhor tutelado e fique satisfeito com a sua postura profissional e comprometida com uma advocacia de resultado.

Dito isso, organiza-se uma lista dos documentos essenciais, classificados de acordo com o tipo de pretensão a ser levada em juízo.

a. Revisão de contrato de empréstimo/financiamentos;

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Cópia do contrato cuja cláusula se pretende revisar, seus aditivos e/ou os contratos que foram renegociados em cadeia sequencial;
- ✓ Comprovantes de pagamento das parcelas (*até a data da distribuição da ação*).

- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);

- ✓ Cópia do contrato cuja cláusula se pretende revisar, seus aditivos e/ou os contratos que foram renegociados em cadeia sequencial;
- ✓ Comprovantes de pagamento das parcelas (*até a data da distribuição da ação*);
- ✓ Prova de que a instituição financeira foi provocada a apresentar:
 - Demonstrativo de gasto com a tarifa de registro do contrato;
 - Prova da efetiva avaliação do veículo e seu respectivo valor;
 - Comprovante de efetiva prestação de serviços de terceiros descritos e cobrados no contrato.

b. Revisão de financiamento de veículo;

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;

- ✓ Certidão cível do cartório distribuidor do local de formação do contrato ou do atual local de residência do tomador do crédito (consumidor).

c. *Revisão de contrato de abertura de crédito (cheque especial, capital de giro)*

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Cópia do contrato que abriu o crédito e posteriores renovações deste;
- ✓ Extrato da conta bancária onde foi disponibilizado o crédito (todo o período em que o crédito foi utilizado).

d. *Revisão de contrato de cartão de crédito não consignado;*

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Cópia do contrato de fornecimento de cartão de crédito;
- ✓ Cópia de termos de saque no cartão de crédito (*se for questionar o saque*);
- ✓ Faturas do cartão de crédito relativamente a todo o período que se pretende fazer a revisão;

e. *Revisão de contrato de cartão de crédito consignado;*

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Cópia do contrato de fornecimento de cartão de crédito;
- ✓ Cópia de termos de saque no cartão de crédito (*se for questionar o saque*);

- ✓ Faturas do cartão de crédito relativamente a todo o período que se pretende fazer a revisão;

f. *Revisão de contrato de cartão de crédito com instituição não financeira;*

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Cópia do contrato de fornecimento de cartão de crédito;
- ✓ Cópia de termos de saque no cartão de crédito (*se for questionar o saque*);
- ✓ Faturas do cartão de crédito relativamente a todo o período que se pretende fazer a revisão;
- ✓ Comprovante de que solicitou à administradora do cartão o comprovante da taxa de juros pela captação de recursos para o financiamento de faturas.

g. *Inexistência ou Anulação de contrato bancário;*

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);
- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Cópia do contrato objeto da ação;
- ✓ Extrato da conta onde foi supostamente depositado o dinheiro oriundo do mútuo bancário;
- ✓ Provas de que solicitou o cancelamento administrativo do contrato.

h. *Fraudes relacionadas ao PIX.*

- ✓ Documento de identificação (RG, CNH ou CTPS);

- ✓ Comprovante de endereço;
- ✓ Comprovantes de renda (*quando for requerer o benefício da justiça gratuita*);
- ✓ Extrato da conta do período em que foi realizado o pix;
- ✓ Comprovante da realização do pix;
- ✓ Boletim de ocorrência com a descrição da fraude sofrida;
- ✓ Materialização das provas digitais por meio de ata notarial ou sites especializados³.
- ✓ Comprovantes do pedido de aplicação do mecanismo especial de devolução (*se houver prazo para sua realização*).

Com o seu crescimento na advocacia bancária certamente essa lista básica já não será mais suficiente, porque irão aparecer inúmeras outras oportunidades de defesa do seu cliente bancário.

No entanto, o conhecimento aqui adquirido aliado à sua prática diária na advocacia bancária lhe permitirá precisar exatamente quais as provas documentais necessitarão ser acostadas na sua petição inicial para o sucesso na sua demanda.

3. COMO OBTER DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES JUNTO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

A obtenção de documentos bancários dos clientes tem sido um grande obstáculo à célere solução das demandas, porque as instituições financeiras dificultam enormemente o acesso dos clientes aos seus contratos.

Nesse sentido, o advogado precisa ser estratégico e conhecer as melhores ferramentas para alcançar a documentação junto à instituição financeira.

Como ato de boa-fé, é importante haver **a solicitação do contrato diretamente ao banco** onde foi firmado, de modo documentado ou com nº de protocolo.

A instituição financeira não pode, em hipótese alguma, se recusar a fornecer a cópia do contrato, como bem fixa o Código de Defesa do Consumidor no seu art. 54-G, II.

Essa solicitação pode ser feita por meio do internet banking ou app, como também poderá haver a solicitação diretamente na Ouvidoria do banco. Sugere-se que o tempo de espera

³ Um exemplo é: <https://www.verifact.com.br/>

pela resposta do contrato seja de 10 (dez) dias, por ser um tempo razoável e compatível com o prazo de requisição da lei de ação civil pública.

Havendo recusa ou omissão na resposta, o melhor caminho atual para se obter a cópia do contrato é por meio do Banco Central do Brasil, o qual conta com duas ferramentas passíveis de utilização, a saber:

- a) https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao
- b) <https://protocolodigital.bcb.gov.br/protocolo/login/>

Se esses caminhos do Banco Central do Brasil não forem suficientes, daí se compreender que o advogado deverá buscar a exibição do contrato na esfera judicial, antes de manejá-la ação de revisão do contrato.

4. CANAIS DE RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA

Nas situações nas quais as Instituições Financeiras insistem em não cumprir o seu dever de apresentar o contrato, compreende-se que o advogado ou advogada tem que realizar o seu mister de realização da justiça mediante a aplicação de sanções àquelas.

Dessa forma, além de ingressar com as ações judiciais cabíveis, devem os advogados formalizar as reclamações junto aos órgãos competentes para o sancionamento, quais sejam:

- ouvidoria do banco;
- banco central do brasil;
- Febraban;
- Procon.

Essas medidas são importantes para que as instituições sejam sancionadas, com o caráter inibitório de novas condutas.

5. RENEGOCIAÇÃO DE CONTRATO/DÍVIDAS COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Esse é um ponto de muita dificuldade na advocacia bancária, porque os bancos sempre buscar interceptar o cliente sem a participação do advogado para fechar “acordos” de renegociação de dívidas que tem a aparência de um bom negócio.

Na verdade, quando o cliente está endividado e não tem condições de pagar a sua dívida, o caminho não é o refinanciamento ou renegociação direta da dívida.

É preciso estratégia para negociar com o banco. Por isso, deixamos essa sugestão de roteiro para a negociação de dívida.

Primeiro, faça um levantamento completo de todas as dívidas bancárias do seu cliente. Tenha em mãos não somente o valor da dívida, mas também todos os contratos pertinentes, pois somente assim é que poderá fazer uma análise completa de viabilidade de negociação ou de ação judicial de revisão de cláusulas abusivas.

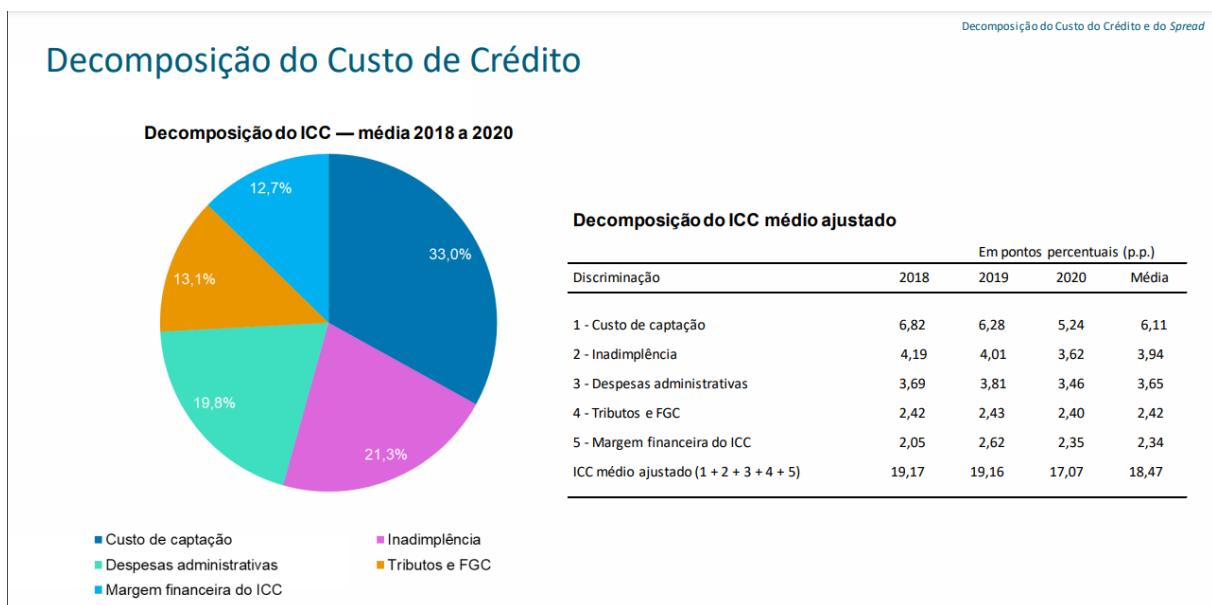
Segundo, realize o levantamento patrimonial do cliente. Quem negocia com o banco deve conhecer todo o ativo do seu cliente para que possa realizar a blindagem patrimonial. Afinal, você terá em muitas situações que esperar um largo tempo para realizar o melhor negócio, e isso poderá trazer algum tipo de afetação ao patrimônio do cliente.

Terceiro, conheça o momento certo de negociar a dívida, o que é feito a partir da RESOLUÇÃO CMN [2.682/1999](#).

Os bancos nunca perdem. Quando o cliente não efetiva o pagamento de uma dívida, o banco tem a vantagem de classificar essa como um prejuízo e realizar a dedução do imposto de renda.

Não bastasse isso, o banco distribui esse prejuízo dentro do spread bancário, a partir da análise da inadimplência dos clientes no custo do crédito no Brasil.

Veja como o Banco Central do Brasil apresenta a decomposição do custo do crédito no Brasil⁴:



No período de 2018 a 2020, a inadimplência representa no custo do crédito um percentual de 21,3%. Isso significa que os Bancos, ao conceder um empréstimo, embutem na taxa de juros um percentual correspondente à provável taxa de inadimplência. Exemplo: se o banco concede um empréstimo a uma taxa de juros de 10% ao mês, isso significa que nesta taxa o percentual de 21,3% é para fazer frente à inadimplência. Logo, a taxa de juros real desse empréstimo seria de apenas 7,87%.

Apesar dessa posição de vantagem, tem um calcanhar de Aquiles, que o provisionamento fixado pela Resolução CMN nº 2682/1999.

Esse provisionamento é realizado de modo proporcional ao tempo em que a dívida fica sem o pagamento em relação ao tempo. Veja abaixo como dispõe a resolução:

⁴ Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/conteudo/home-ptbr/TextosApresentacoes/REB%202020-2021%20v10.pdf>. Acesso em 26/03/2022.

Art. 6º A provisão para fazer face aos créditos de liquidação duvidosa deve ser constituída mensalmente, não podendo ser inferior ao somatório decorrente da aplicação dos percentuais a seguir mencionados, sem prejuízo da responsabilidade dos administradores das instituições pela constituição de provisão em montantes suficientes para fazer face a perdas prováveis na realização dos créditos:

- I - 0,5% (meio por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível A;
- II - 1% (um por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível B;
- III - 3% (três por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível C;
- IV - 10% (dez por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível D;
- V - 30% (trinta por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível E;
- VI - 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível F;
- VII - 70% (setenta por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível G;
- VIII - 100% (cem por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível H.

Esse dispositivo deve ser conjugado com o art. 4º, I e alíneas “a” até a “g”, pois é neste que se constata o tempo de inadimplência e sua respectiva classificação alfabética.

A partir disso, fica claro que o melhor momento de negociar com um banco após o transcurso de 180 dias, porque aí a dívida vai estar classificada como H e leva ao provisionamento de 100%.

E isso não é o que o banco quer de modo algum. Por isso é que aqui surgem as melhores oportunidades.

No entanto, é preciso muita atenção neste momento, porque não se pode sair pedindo aleatoriamente para que seu cliente pare de pagar dívidas ou empréstimos. O advogado ou advogada tem responsabilidade e compromisso ético.

Cada caso deve ser analisado com muito cuidado para não complicar a vida do seu cliente, até porque nesse período de inadimplência o banco poderá promover inúmeras medidas para tentar receber seu crédito que vão desde a negativação do nome até a expropriação de bens em sede de ações judiciais.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.significados.com.br/aguia/>. Acesso em 25/03/2022;

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/o-que-e-rapport/>.

Acesso em 27/03/2022;

RESOLUÇÃO CMN 2.682/1999. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/44961/Res_2682_v2_P.pdf

<https://www.bcb.gov.br/conteudo/home-ptbr/TextosApresentacoes/REB%202020-2021%20v10.pdf>. Acesso 26/03/2022.