

### ***Contrato: use sem moderação***

A segurança da relação negocial é proporcional ao que você contratou.

Não há equação diferente.

Desafio alguém a fazer oposição ao que é fundamental em qualquer negócio, em qualquer área e em qualquer tamanho: contrato.

Por isso use-o sem moderação. E não se incomode em exigí-lo e conhecê-lo. “Cara feia” ou “sujeito exigente e chato” não são defeitos. São qualidades de quem pretende – de modo seguro- assumir obrigações e exigir direitos.

Afinal, o destino de um eventual litígio repousa no que você estabeleceu e contratou.

Não se apresse no momento do contrato. Peça tempo para reflexão. Consulte um advogado caso tenha dúvidas. Não hesite em questionar aquilo que não lhe parece claro. Este momento é crucial para a sua segurança. Dê à razão o mesmo tratamento que você dá à emoção.

Use e abuse do contrato. Ele é a sua maior arma de defesa e garantia de seus direitos.

Se o contrato é daqueles chamados de adesão ou de massa – cuja natureza não admite alterações – ainda assim, procure conhecer e saber a síntese do que você está contratando e quais são as suas principais obrigações e direitos.

Não se trata apenas de proteger os seus direitos. É muito mais do que isto. É exercício de cidadania.

Ao levar à contratação tal conduta, você estará contribuindo para o aperfeiçoamento da relação negocial, não só lhe dando transparência, mas sobretudo, buscando aderir confiança mútua, equilíbrio, cooperação e boa fé, princípios previstos no Código Civil.

Seu bolso irá agradecer.

*“Construiremos aqui bons navios.*

*Com lucro – se pudermos.*

*Com prejuízo – se preciso.*

*Mas sempre bons navios.”*

*Collis Huntington, fundador da Newport News Dock Company, 1886.*

## **CONTRATO: EXPLIQUE SEM MODERAÇÃO**

Não trate o contrato com descaso.

Não peça ao cliente que mecanicamente rubriche as folhas e assine a última. Não diga a ele que o contrato será enviado posteriormente.

Explique-o sem moderação.

Dê a ele um lugar de destaque.

Peça ao cliente que leia o contrato e pergunte se ele tem dúvidas ou precisa algum esclarecimento. Contrato assinado faça a entrega imediata de uma via assinada pela empresa.

Não pressione o cliente. Dê a ele liberdade de escolha até porque se você não der, a lei o fará.

Não se queixe da reclamação do cliente. É justamente a reclamação que lhe proporcionará o aperfeiçoamento dos seus processos.

Some às metas e aos resultados de vendas o atendimento das queixas dos clientes.

Reconheça o erro e trate de consertá-lo de alguma forma. Sirva-se do princípio “pratique ou explique” da governança corporativa.

Não esqueça que sua reputação e imagem estão em jogo.

Não “enrole” o cliente. Ouça o que ele tem a dizer.

Não transfira o problema para outros colaboradores.

Use o tempo em seu favor e mostre ao cliente que todos os esforços são feitos para a solução do problema que, afinal, não é só do cliente, mas é também da empresa.

Use o contrato e mostre ao cliente o que ele prevê a respeito. Instrua o seu colaborador para que ele o faça de modo claro e didático.

A transparência da relação, ainda que estremecida, constitui poderoso instrumento de avaliação e gestão dos riscos envolvidos.

Seu caixa irá agradecer.

***Autor: Paulo Afonso da Motta Ribeiro, advogado e sócio da Motta Ribeiro Advocacia, atua na área de auditoria jurídica de contratos, [www.auditoriadecontratos.com.br](http://www.auditoriadecontratos.com.br)***