

1. Qual o prazo existente para que seja feito o cancelamento de registros?

Quanto aos prazos para cancelamento, não há número de dias determinados para que sejam feitos. Entretanto, nosso Regulamento determina que: “O registro de débito será, obrigatoriamente, cancelado pelo Usuário, quando de sua regularização ou liquidação”.

O cancelamento deve se dar no menor prazo possível. Entretanto, entendemos que muitas vezes o Usuário não pode enviar o documento imediatamente ao Parceiro ou a Boa Vista SCPC. Por isso, aconselhamos que, nestes casos, o Usuário seja orientado a enviar o cancelamento no dia seguinte ao pagamento ou em até 1 (um) dia útil após o pagamento do débito. O Parceiro ou a Boa Vista SCPC, conforme o caso, deve efetuar o processamento do cancelamento em 24 (vinte e quatro) horas contados do seu recebimento.

2. Quais as situações que poderão levar ao cancelamento do registro de imediato?

Conforme consta no Regulamento da Rede Verde-Amarela, o Registro de Débito deverá ser cancelado em caso de regularização, renegociação ou novação de dívida, mesmo que existam prestações a vencer. Isto quer dizer que o Usuário, ao renegociar uma dívida, deve providenciar seu cancelamento.

Na renegociação, o Usuário poderá utilizar o modelo de Termo de Novação de Dívida, sugerido em nosso site, no NAVEGUE, “Documentos, Regulamentos e Normas”, “Documentos Administrativos”, “Orientações para Associados”, “Termo de Novação de Dívida”.

Em síntese, se foram renegociados os vencimentos, estes somente poderão ser registrados se vencidos e não pagos na nova data convencionada entre o Usuário e o consumidor.

Há ainda outras situações que determinam o cancelamento do registro. São elas:

- a) Se houver ordem judicial → o Parceiro ou a Boa Vista SCPC recebe uma determinação do Juiz, em virtude de alguma ação judicial, determinando o cancelamento. Nestes casos, deve acatar e providenciar. Mas, atenção! Somente deve cancelar se houver uma DETERMINAÇÃO DO JUIZ. A simples apresentação da cópia de uma ação, mostrando que está sendo discutida a dívida, não é suficiente para se efetuar o cancelamento. Deve haver uma determinação expressa do Juiz.
- b) O Parceiro pode cancelar ou suspender o registro após parecer de seu Departamento Jurídico, quando analisadas reclamações do

consumidor no balcão ou nos casos em que o consumidor comprovar o pagamento (e o Parceiro pode conferir com a empresa) e, por último, quando o Parceiro solicitar ao Usuário que comprove o débito e este não atender ao que foi pedido (neste caso entende-se que se o Usuário não tem como comprovar o débito (promissória, duplicada, etc), é sinal de que não há dívida).

c) A Boa Vista SCPC pode cancelar ou suspender o registro após parecer de seu Jurídico, quando analisadas reclamações do consumidor no balcão ou nos casos em que o consumidor comprovar o pagamento (e a Boa Vista SCPC pode conferir com a empresa), quando a Boa Vista SCPC solicitar ao Usuário que comprove o débito e este não atender ao que foi pedido (neste caso, entende-se que se o Usuário não tem como comprovar o débito (promissória, duplicada, etc), é sinal de que não há dívida) e, ainda, quando a Boa Vista SCPC verificar que o Parceiro deveria ter cancelado o Registro de Débito e não o fez, nesta hipótese a Boa Vista SCPC cancelará o Registro de Débito.

Lembramos, ainda, que o Regulamento dispõe que: Em caso de reiteradas reclamações de consumidores sobre a inexatidão dos registros incluídos no banco de dados cadastrais pelo usuário, caso este não atenda o disposto no § 1º, poderá ter seus registros cancelados, inclusive aqueles que não tenham sido objeto de reclamação pelos consumidores. (Art. 16, § 2º do Regulamento da Rede Verde Amarela)