CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS CONTRATUAIS

Fundamentação contratual e metodologia aplicadas à rescisão antecipada

Empresa	ABSOLUTA ASSESSORIA EMPRESARIAL E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA – CNPJ 33.420.655/0001-78
Endereço	Rua Victorio Santim, 484, Vila Carmosina, São Paulo – SP, 08290-000

1. Objetivo

Este documento explica em que se baseiam os valores cobrados ou retidos quando o cliente cancela o contrato, qual metodologia a Empresa usa para chegar a eles e como separa o **serviço efetivamente prestado** de qualquer **retenção ou multa**.

2. Fundamentação contratual

Cláusula	O que prevê	Uso nesta política
3.2	Despesas de terceiros (laudo pericial, custas, honorários de assistente técnico, certidões) são do contratante.	Descontadas só se incorridas e comprovadas, em linha própria do Memorial.
3.3, 5.2, 5.3	Atraso de pagamento: multa de 2%, correção e juros de 1% ao mês; após 15 dias, a Empresa pode pausar o serviço e rescindir.	Multa moratória, distinta da multa rescisória de 20%. Não se soma a ela pelo mesmo fato.
3.8, 7.1	Descumprimento do contrato ou interferência nas negociações permite a rescisão.	Apura-se o executado por etapa; a multa segue o item 4 deste documento.
5.5	Sem restituição, salvo art. 49 do CDC; multa de 20% do valor do contrato quando há arrependimento e serviço iniciado.	Origem do percentual de 20%. A política o aplica de forma mais favorável ao cliente: sobre os valores efetivamente pagos (e não sobre o valor do contrato), limitada ao saldo a devolver, e nunca no prazo de arrependimento.
7.1 (parágrafo único) e 7.2	Rescisão por escrito; rescisão pelo cliente não gera devolução e os valores vencidos devem ser pagos.	A política concede devolução proporcional das etapas não executadas. Parcelas vencidas de etapas executadas permanecem exigíveis.
10.1	Extinção por conclusão do serviço, falta de pagamento, força maior ou calamidade.	Em força maior ou calamidade, não há multa.

3. Natureza de cada valor

Valor	O que é	Quando se aplica
Serviço executado	Pagamento por etapa concluída e comprovada.	Sempre que a etapa foi executada até a data do pedido. Inclui honorários da fase judicial, se essa etapa foi realizada.
Multa rescisória (20%)	Multa por cancelamento após o prazo de arrependimento, equivalente a 20% dos valores efetivamente pagos. Remunera custos operacionais e administrativos da contratação e da estrutura reservada.	Sobre os valores efetivamente pagos, apenas após o prazo de 7 dias e limitada ao saldo a devolver.
Multa moratória	Encargo por atraso de pagamento (2% + correção + 1% ao mês).	Somente em caso de atraso, conforme cláusula 5.2. Não é multa de rescisão.
Despesas de terceiros	Custos pagos pela Empresa a terceiros em nome do cliente.	Somente se previstas no contrato (3.2), incorridas e comprovadas.

Não há cumulação: pelo mesmo fato (o cancelamento), o cliente não paga honorários de rescisão e multa rescisória sobre o mesmo valor. O único valor de natureza rescisória é a multa de 20% sobre os valores pagos, e a soma do serviço executado com a multa nunca ultrapassa o valor pago.

4. Justificativa do percentual de 20%

O percentual tem como referência a cláusula 5.5 do contrato e remunera custos reais da contratação. Composição dos custos que justificam o percentual: **estrutura comercial, atendimento, taxas de pagamento, serviço efetuado.**

5. Metodologia de apuração

- **1.** Identificar o valor total do contrato (T) e o valor efetivamente pago (P).
- **2.** Listar as etapas A a E e o peso de cada uma sobre T.
- **3.** Marcar como executadas apenas as etapas com comprovante e somar o valor delas (E).
- **4.** Somar o valor das etapas não executadas (N = T - E).
- **5.** Calcular a multa: M = 20% × P (valor efetivamente pago, após o prazo de 7 dias).
- **6.** Somar as despesas de terceiros comprovadas (D), se houver.
- **7.** Calcular o saldo e emitir o Memorial.

Fórmula: Devolução = P – E – M – D (mínimo zero)

- Se o resultado for zero ou negativo, não há devolução e a multa fica limitada ao que já foi pago. Dentro dos 7 dias de arrependimento a fórmula não se aplica: devolve-se tudo o que foi pago.

6. Hipóteses sem multa

- Cancelamento dentro do prazo de arrependimento (art. 49 do CDC).
- Cancelamento por iniciativa da Empresa ou por impossibilidade de continuar o serviço sem culpa do cliente.
- Força maior ou calamidade (cláusula 10.1).

7. Proporcionalidade e revisão

O cálculo é sempre demonstrado ao cliente por escrito, com o comprovante de cada etapa. Os pesos das etapas e o percentual da multa são revistos pela Empresa quando houver mudança nos custos ou no contrato padrão, e cada revisão gera nova versão deste documento.

_____

Responsável legal da Absoluta Assessoria Empresarial e Serviços Administrativos LTDA

Nome / cargo: **[PREENCHER: nome e cargo]** São Paulo, ____de _____de 2026.