RACIONAL DE CÁLCULO DE RESCISÃO E DEVOLUÇÃO

Memorial de cálculo padrão: serviços prestados, multa e saldo a devolver

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 demonstra como a Empresa calcula os valores devidos e o saldo a devolver quando o cliente cancela o contrato. Ele separa o serviço efetivamente prestado da multa e segue a política (Documento 1) e os critérios (Documento 2).

2. Legenda dos produtos / etapas

Nas tabelas, os serviços são identificados por letra. A legenda abaixo diz a que serviço cadaletra corresponde, qual o peso sobre o valor do contrato e qual documento comprova a execução.

Produto	Etapa do serviço	Peso	Comprovante
A	Análise documental	15%	Checklist de documentos recebidos
B	Cálculo e laudo	30%	Laudo entregue, com registro de envio
C	Notificação e negociação extrajudicial	25%	Protocolos e registro das tratativas
D	Encaminhamento à via judicial	20%	Protocolo / encaminhamento ao escritório parceiro
E	Audiência e acompanhamento	10%	Ata ou comprovante de audiência
	Total	**100%**	

3. Fórmula

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

P = valor pago pelo cliente. **E** = valor das etapas executadas e comprovadas. **M** = multa de 20% sobre os valores pagos (M = 20% × P). **D** = despesas de terceiros comprovadas, se houver. Dentro de 7 dias da assinatura (art. 49 do CDC) a fórmula não se aplica e devolve-se o valor pago por inteiro. Se E + M for igual ou maior que P, não há devolução e não há cobrança adicional.

4. Exemplos numéricos

Os valores abaixo são ilustrativos e servem para mostrar a metodologia. O cálculo de cada cliente usa o contrato e os comprovantes reais.

Exemplo 1 – Pagamento integral, etapas A e B executadas, pedido após 7 dias

Contrato de R$ 10.000,00; valor pago pelo cliente: R$ 10.000,00.

Etapa	Peso	Valor da etapa	Situação	Executado	Não executado
A	15%	R$ 1.500,00	Executada	R$ 1.500,00	-
B	30%	R$ 3.000,00	Executada	R$ 3.000,00	-
C	25%	R$ 2.500,00	Não executada	-	R$ 2.500,00
D	20%	R$ 2.000,00	Não executada	-	R$ 2.000,00
E	10%	R$ 1.000,00	Não executada	-	R$ 1.000,00
Total	100%	**R$ 10.000,00**		**R$ 4.500,00**	**R$ 5.500,00**

Cálculo	Valor
Valor pago (P)	R$ 10.000,00
(–) Etapas executadas (E)	R$ 4.500,00
(–) Multa: 20% × R$ 10.000,00 (M)	R$ 2.000,00
(–) Despesas de terceiros comprovadas (D)	R$ 0,00
Resultado	R$ 3.500,00
Valor a devolver	**R$ 3.500,00**

Exemplo 2 – Pagamento parcial, etapa A executada, pedido após 7 dias

Contrato de R$ 10.000,00; valor pago pelo cliente: R$ 3.000,00.

Etapa	Peso	Valor da etapa	Situação	Executado	Não executado
A	15%	R$ 1.500,00	Executada	R$ 1.500,00	-
B	30%	R$ 3.000,00	Não executada	-	R$ 3.000,00
C	25%	R$ 2.500,00	Não executada	-	R$ 2.500,00
D	20%	R$ 2.000,00	Não executada	-	R$ 2.000,00
E	10%	R$ 1.000,00	Não executada	-	R$ 1.000,00
Total	100%	**R$ 10.000,00**		**R$ 1.500,00**	**R$ 8.500,00**

Cálculo	Valor
Valor pago (P)	R$ 3.000,00
(–) Etapas executadas (E)	R$ 1.500,00
(–) Multa: 20% × R$ 3.000,00 (M)	R$ 600,00
(–) Despesas de terceiros comprovadas (D)	R$ 0,00
Resultado	R$ 900,00
Valor a devolver	**R$ 900,00**

O resultado é positivo: o cliente recebe R$ 900,00 (R$ 3.000,00 pagos, menos R$ 1.500,00 da etapa A e menos R$ 600,00 de multa de 20% sobre o valor pago).

Exemplo 3 – Pedido dentro de 7 dias da assinatura

Contrato de R$ 10.000,00; valor pago pelo cliente: R$ 2.000,00.

Etapa	Peso	Valor da etapa	Situação	Executado	Não executado
A	15%	R$ 1.500,00	Executada	R$ 1.500,00	-
B	30%	R$ 3.000,00	Não executada	-	R$ 3.000,00
C	25%	R$ 2.500,00	Não executada	-	R$ 2.500,00
D	20%	R$ 2.000,00	Não executada	-	R$ 2.000,00
E	10%	R$ 1.000,00	Não executada	-	R$ 1.000,00
Total	100%	**R$ 10.000,00**		**R$ 1.500,00**	**R$ 8.500,00**

Pedido feito dentro de 7 dias da assinatura: devolução integral de **R$ 2.000,00**, sem multa, mesmo com etapa iniciada.

Exemplo 4 – Certidão (etapa B) paga e entregue, pedido após 7 dias

Contrato de R$ 10.000,00; valor pago pelo cliente: R$ 3.000,00 (inclui a certidão da etapa B, já entregue).

Etapa	Peso	Valor da etapa	Situação	Executado	Não executado
A	15%	R$ 1.500,00	Executada	R$ 1.500,00	-
B	30%	R$ 3.000,00	Executada	R$ 3.000,00	-
C	25%	R$ 2.500,00	Não executada	-	R$ 2.500,00
D	20%	R$ 2.000,00	Não executada	-	R$ 2.000,00
E	10%	R$ 1.000,00	Não executada	-	R$ 1.000,00
Total	100%	**R$ 10.000,00**		**R$ 4.500,00**	**R$ 5.500,00**

Cálculo	Valor
Valor pago (P)	R$ 3.000,00
(–) Etapas executadas (E)	R$ 4.500,00
(–) Multa: 20% × R$ 3.000,00 (M)	R$ 600,00
(–) Despesas de terceiros comprovadas (D)	R$ 0,00
Resultado	- R$ 2.100,00
Valor a devolver	**R$ 0,00**

O resultado é negativo (R$ 3.000,00 pagos, menos R$ 4.500,00 de etapas executadas e R$ 600,00 de multa), então não há devolução. A multa de 20% é calculada sobre o valor pago, mas as etapas executadas já absorvem todo o valor pago: o cliente não paga nada além de R$ 3.000,00.

5. Modelo de memorial (preencher a cada pedido de cancelamento)

Dados do contrato	
Cliente / CPF-CNPJ	
Contrato nº / data de assinatura	
Data do pedido de cancelamento / protocolo	
Forma de pagamento / valor pago (P)	
Valor total do contrato (T)	

Produto	Peso	Valor da etapa	Executada? (S/N)	Data	Comprovante nº	Valor executado
A	15%					
B	30%					
C	25%					
D	20%					
E	10%					
Total	100%					

Apuração	Valor (R$)
Valor pago (P)	
(–) Etapas executadas (E)	
(–) Multa 20% sobre os valores pagos (M)	
(–) Despesas de terceiros comprovadas (D) – anexar comprovantes	
Valor a devolver (mínimo zero)	

Pedido dentro de 7 dias da assinatura (art. 49 do CDC): marcar aqui ( ) e devolver o valor pago integralmente, sem aplicar a fórmula.

_____
Responsável legal da Absoluta Assessoria Empresarial e Serviços Administrativos LTDA
Nome / cargo: **[PREENCHER: nome e cargo]** São Paulo, ____de _____de 2026.