

PERGUNTE AO CONSULTOR

Demora em resolver queixa de cliente pode gerar indenização?

PÁGINA 7

TECNOLOGIA

Dicas para usar o WhatsApp como aliado nos negócios

PÁGINA 4

MARKETING

Regras para fazer promoções, concursos e dar brindes

PÁGINA 3

FINANÇAS

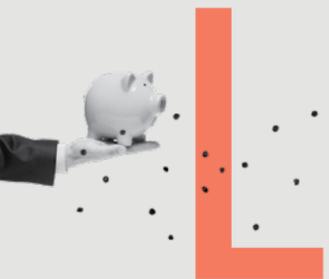
Escolha o regime tributário adequado para 2019

PÁGINA 2



Melhor regime tributário para 2019

FINANÇAS · Saiba o que avaliar para que sua empresa não arque com uma carga muito elevada de impostos



Lucro real, presumido ou Simples Nacional. Anualmente, o empresário precisa estudar e escolher qual o melhor regime para apurar seus tributos, caso contrário, poderá ter uma carga tributária mais elevada.

Para traçar um bom planejamento tributário, é importante, com a ajuda de profissionais experientes (contadores), fazer simulações e analisar diversas variáveis, como nicho de atividade, porte da empresa, expectativa de faturamento para o próximo período e quantidade de funcionários. Veja o que considerar de cada regime: **Lucro real** – Obrigatório para determinadas atividades especificadas em lei e empresas com renda superior a R\$ 78 milhões no ano anterior, é opcional para as demais empresas. A apuração do resultado requer uma escrituração contábil mais complexa, e apenas as despesas dedutíveis comprovadas podem ser utilizadas para fins de dedução ou compensação. Apesar de apresentar custos operacionais mais elevados, o modelo propicia algumas vantagens, como manutenção dos relatórios econômicos atualizados, compensação de prejuízo e alguns benefícios fiscais, como a participação nos lucros e resultados (PLR). As contribuições de PIS e Cofins incidem de forma não cumulativa sobre a totalidade da receita da empresa, independentemente de sua denominação ou classificação contábil, podendo obter crédito na aquisição e compra de bens e serviços, de acordo com a legislação.

Lucro presumido – Empresas não obrigadas ao lucro real ou cuja receita total tenha sido inferior a R\$ 78 milhões no ano anterior podem optar por esse regime de tributação. Nele, o IRPJ e a CSLL incidem sobre um lucro estimado que varia de acordo com a atividade da empresa. Em geral, comércio e indústria estão sujeitos à presunção do IRPJ de 8% e da CSLL de 12%. Em serviços, a presunção é de 32% para ambos os tributos. As alíquotas são as mesmas aplicáveis ao lucro real. Escrituração simplificada, menor custo operacional e simplicidade na apuração dos impostos estão entre as suas vantagens. As desvantagens: não há compensação de prejuízo fiscal e despesas, e incentivos fiscais não são considerados. As contribuições de PIS e Cofins são cumulativas e incidem sobre o faturamento da empresa, correspondente à receita bruta da atividade principal de serviços e compra e venda da empresa.

Simples Nacional (Lei Complementar n.º 123/2006) – É aplicável a microempresas (ME) com receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 360 mil e empresas de pequeno porte (EPP) com receita bruta de até R\$ 4,8 milhões por ano. Nesse enquadramento, a empresa paga mensalmente todos os tributos (IRPJ, CSLL, PIS, Cofins, IPI, ICMS, ISS e INSS) de forma unificada, com alíquotas que variam de acordo com a atividade e com o faturamento da empresa. ●

ENQUADRAMENTO EM CADA REGIME SEGUNDO RECEITA AUFERIDA NO ANO ANTERIOR

ACIMA DE **R\$ 78 mi** ao ano, as empresas se enquadram no Lucro Real

ABAIXO DE **R\$ 78 mi** ao ano, as empresas se enquadram no Lucro Presumido

ATÉ **R\$ 360 mil** ao ano, as ME se enquadram no Simples Nacional

ATÉ **R\$ 4,8 mi** ao ano, as EPP se enquadram no Simples Nacional



As exigências para realização de promoções

MARKETING · Quer fazer um sorteio de brindes ou um concurso para atrair clientes? Veja os cuidados que precisa tomar

Promover distribuição de prêmios mediante sorteio, vale-brinde, concursos ou operações assemelhadas é uma estratégia de marketing comum no varejo para atrair e fidelizar clientes. Mas para realizar esse tipo de promoção – em estabelecimento físico, virtual ou em redes sociais – o comerciante precisa observar uma série de regras previstas na legislação que regulamenta a matéria.

O primeiro passo é obter autorização. Na maioria dos casos, o requerimento deve ser enviado à Caixa Econômica Federal. Entretanto, se a promoção envolver instituição financeira, o pedido deve ser feito à Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (Seae/MF).

O prazo mínimo para protocolar o pedido é de 40 dias antes da data de início da promoção. A Caixa tem até 30 dias para dar a resposta, com a emissão do certificado de autorização. A promoção não pode ser iniciada ou divulgada antes da obtenção do certificado, cujo número deve estar presente em local visível em todo o material de divulgação.

Para que o processo seja analisado, é necessário o pagamento da taxa de fiscalização, que varia de acordo com o montante total dos prêmios. O boleto é fornecido pela Caixa, bem como um formulário que deverá ser preenchido pelo interessado. O passo seguinte é encaminhar o comprovante de pagamento da taxa junto com o requerimento, um plano de operação e a documentação exigida por lei para a RE Promoções Comerciais, em Brasília.

Cabe à Caixa também a fiscalização da promoção, tanto por força de ofício quanto com base em denúncia feita por qualquer pessoa, órgão ou empresas, demanda judicial ou do Ministério Público, entre outros. Ou ainda em caso de o estabelecimento não entregar a prestação de contas da promoção. As penalidades por eventuais irregularidades envolvem cassação de autorização, proibição de distribuição gratuita de prêmios por até dois anos e multa que pode chegar a cem por cento do valor total dos prêmios.

SAIBA MAIS EM: <https://bit.ly/2CoDVxG>

Pontos de atenção para a Black Friday

VAREJO · Alguns cuidados que já devem estar no horizonte de quem se prepara para as vendas promocionais de novembro

Realizada em novembro, a Black Friday já se consolidou como a data mais importante em vendas para o comércio eletrônico brasileiro. Os números não deixam dúvidas: o faturamento de 2017 bateu a casa de R\$ 2,1 bilhões, apresentando crescimento próximo a 10% em relação a 2016. O montante é 15 vezes maior do que o volume de vendas de uma sexta-feira normal.

Por isso, meses antes, os preparativos de quem pretende fazer bons negócios na Black Friday já devem estar a todo vapor. Assim, vale lembrar alguns cuidados que merecem total atenção:

- Para o aumento das vendas, é preciso fazer boa negociação com fornecedores e reforçar infraestrutura, operações, atendimento e logísticas.
- Preparar uma boa estratégia de marketing para capturar antecipadamente o interesse dos consumidores e uma boa comunicação prévia são outras providências a serem consideradas.
- Por fim, vale contar com uma ferramenta para capturar a satisfação dos consumidores, como a certificação Ebit oferecida gratuitamente pela empresa.

CONFIRA MAIS EM: <https://bit.ly/2NtN5DX>.





Marco legal garante proteção de dados pessoais

CONSUMIDOR · A nova Lei Geral de Proteção de Dados é compatível com normas internacionais e deve melhorar o ambiente de negócios no Brasil

Sancionada em 14 de agosto, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) entra em vigor em 18 meses a partir da publicação e define o marco legal sobre proteção de dados e privacidade. Regulamenta ainda a transferência de dados internacionais e traz mais segurança aos cidadãos e a toda a sociedade.

A legislação impõe uma série de requisitos, entre os quais o necessário consentimento do titular dos dados, que

deve ser informado com precisão e clareza acerca da finalidade, forma e duração do tratamento dessas informações, podendo, a qualquer momento, requerer a exclusão dos seus dados.

O texto do projeto originalmente previa a criação de dois órgãos: a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, vinculada ao Ministério da Justiça, e o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, que ficaria a cargo de

fiscalizar a execução da norma e propor diretrizes para a elaboração da política nacional de proteção de dados. No entanto, ao sancionar o projeto, o presidente Michel Temer vetou esses artigos alegando vício de iniciativa. Mas o governo prometeu editar nova lei do Poder Executivo criando os referidos órgãos.

A LGPD garantirá ao Brasil uma legislação específica e compatível com as leis internacionais de proteção de dados. A FecomercioSP apoia a nova legislação por entender que é essencial para melhorar o ambiente de negócios, uma vez que estimula investimentos na iniciativa privada e garante mais segurança jurídica aos cidadãos e agentes econômicos, além de gerar mais oportunidades, especialmente no mercado externo. Veja mais no *Portal FecomercioSP* (www.fecomercio.com.br). ●

Sabendo usar, WhatsApp é aliado nos negócios

TECNOLOGIA · Com alguns pontos de atenção, aplicativo funciona como importante canal de interação com os clientes

De acordo com a pesquisa “Transformação Digital nas MPEs”, divulgada em julho pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), no Estado de São Paulo 72% dos micros e pequenos negócios do comércio pesquisados utilizam WhatsApp para se comunicar com seus clientes. O uso dessa ferramenta de interação requer alguns cuidados, especialmente em função da nova Lei de Prote-

ção de Dados Pessoais, para evitar danos à imagem da empresa. Confira algumas dicas para usar bem o WhatsApp:

- De acordo com as novas regras de proteção de dados pessoais, é necessária a prévia autorização do usuário para a utilização desse meio de contato, principalmente para envio de propagandas. Portanto, antes de contatar o cliente por essa ferramenta, informe-o sobre a finalidade da utilização do aplicativo e con-

firme se há interesse. Dessa forma, você se previne do risco de perder os clientes que se sentirem incomodados ou evitará futuras ações na Justiça.

- Em geral, o cliente que usa esse canal de comunicação espera respostas rápidas. Portanto, é importante ter uma pessoa responsável por responder às dúvidas e solicitações. Indique o período de funcionamento do atendimento, para que o cliente não espere ser atendido a qualquer hora. E nunca faça o contato por meio de grupos – use a lista de transmissão do WhatsApp.

- Utilizar o aplicativo para venda é um diferencial. No pós-venda, a estratégia é igualmente bem-vista, pois mostra que a empresa está disposta a dar atenção ao consumidor mesmo depois da compra efetuada. ●

Curtas



Justiça pode apreender documentos de devedores

Amparados pelo novo Código de Processo Civil, que permite o uso de todas as medidas coercitivas a fim de assegurar o cumprimento de ordem judicial, muitos juízes estão acatando o pedido de credores para que seja decretada a suspensão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e o bloqueio do passaporte do devedor como forma de constrangê-lo à quitação do débito. A prática ainda gera polêmica e está longe de ser pacificada pelo Judiciário. Por isso, empresários que estão sendo demandados em processo de execução devem ficar atentos a essas questões, que podem trazer prejuízos às suas atividades. Mais informações a respeito no *Portal FecomercioSP* (<https://bit.ly/2wvOcf8>).



Risco de crise hídrica: melhor se antecipar

São Paulo vive um período com chuvas abaixo da média histórica, com níveis dos reservatórios menores do que em 2014, quando passamos por uma crise hídrica. De lá para cá, estão sendo feitas obras para aumentar a oferta de água, sobretudo para a região metropolitana de São Paulo. Várias cidades, incluindo a capital, possuem leis para multar quem desperdiça esse recurso, lavando calçadas e áreas externas com água do sistema de abastecimento público, por exemplo. Outras já iniciaram algum tipo de racionamento. Cabe um apelo aos empresários para que tomem medidas de contenção, antecipando-se à crise, como a instalação de sistema para reaproveitamento de água de chuva e adaptação de torneiras e vasos sanitários.

VEJA MAIS DICAS EM: *Cartilha da Água*, da FecomercioSP: <https://bit.ly/2PjSxKp>



Sócio retirante e dívidas trabalhistas

Com a Reforma Trabalhista, um tema polêmico voltou à pauta: as responsabilidades do sócio que vende sua participação na empresa em relação a dívidas decorrentes de contratos de trabalho. Antes da reforma, a Justiça do Trabalho desconsiderava as regras do Código Civil e aplicava o entendimento de que, tendo se beneficiado da força de trabalho do empregado, o sócio retirante deveria responder pelo valor referente ao período em que existiu tal condição. Com a mudança introduzida pela reforma da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o sócio retirante passa a ter responsabilidade subsidiária, ou seja, somente será acionado caso a empresa e os sócios atuais não paguem a dívida, durante o prazo de até dois anos a partir de sua saída formal da sociedade. Daí a importância de se fazer a alteração e registro imediatos do contrato social para evitar surpresas desagradáveis àqueles que deixam a empresa.

SAIBA MAIS EM: <https://bit.ly/2Pdp8RQ>

Hora de avaliar as propostas dos candidatos

As próximas eleições devem definir alguns rumos para o País e os Estados brasileiros nos próximos quatro anos. Por isso, é muito importante haver uma profunda reflexão acerca dos planos de governos que estão sendo apresentados e direcionar a decisão para propostas que tenham como objetivo, principalmente, criar um ambiente mais propício para fortalecer os empreendedores.

Para a FecomercioSP, os governos devem exercer um papel de indutor do desenvolvimento econômico, desburocratizando procedimentos e estimulando a iniciativa privada a se desenvolver de forma sustentada. E a forma eficaz de fazer isso é via redução do Estado. Quanto maior o tamanho deste, menor a participação do setor privado.

Nos últimos governos, houve uma alocação significativa de recursos para sustentar a expansão do Estado – principalmente com aumento de gastos correntes em detrimento de investimentos. Para que isso seja revertido, é importante que esteja no rol de propostas dos candidatos, por exemplo, as tão faladas “reformas estruturais”.

A Reforma da Previdência, melhor e mais importante exemplo, visa a garantir o equilíbrio do sistema fiscal e atuarial para as gerações presentes e futuras. A Reforma Fiscal deve focar em reduzir gastos de custeio da máquina pública. Com a Tributária, o objetivo central deve ser melhorar a capacidade produtiva do País e reduzir a burocracia, com a racionalização de processos.

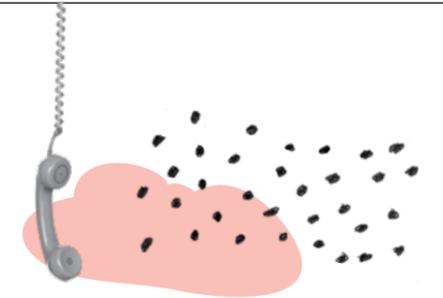
O setor privado responde por quase 90% de todo o investimento realizado no Brasil, ou seja, o empresário é definitivamente a “mola propulsora do crescimento”. Mesmo vivendo em um ambiente “hostil”, ainda consegue manter suas operações, confirmando sua preponderante importância perante a economia nacional.

Segundo dados do Banco Mundial, no ranking Doing Business, o Brasil ocupa atualmente a 125ª posição no quesito “facilidade para fazer negócios” entre as 190 economias avaliadas. Ou seja, há muito espaço para evoluir nesse ranking, e a melhora no cenário para os empresários favorece, e muito, o fortalecimento da economia do País. Por isso, outro aspecto que o eleitor deve observar nas propostas apresentadas pelos candidatos é como eles pretendem melhorar a competitividade.

Para auxiliar os candidatos e orientar os eleitores sobre o que é importante para o Brasil, sua economia e seus trabalhadores, a Federação elaborou o estudo “Propostas da FecomercioSP para um Brasil melhor”, que está disponível no link: <https://bit.ly/2wxojf1>. A intenção da Entidade é sinalizar claramente o seu posicionamento perante os presidenciais e outros candidatos, bem como contribuir para suas propostas de plano de governo. Dividido por áreas de atuação do Estado, o documento elaborado pela Federação é importante para que o eleitor se informe e participe ativamente do processo eleitoral deste ano. ●

JÚLIA XIMENES,
assessora
econômica da
FecomercioSP

A demora em resolver uma queixa do consumidor pode gerar indenização?



Sim. O tempo despendido pelo consumidor para solução de problemas decorrentes da compra de produtos ou prestação de serviços pode ser passível de indenização a ser paga pelo fornecedor de bens e serviços. Isso porque tem sido cada vez mais frequentes decisões em alguns tribunais e até no Superior Tribunal de Justiça (STJ), que condenam empresas a indenizar os reclamantes por danos morais decorrentes do chamado “desvio produtivo do consumidor”. O que vem a ser isso?

Tal situação se caracteriza quando, em razão de atendimento deficitário, o cliente precisa despender o seu tempo além do necessário, desviando-se de seus afazeres normais. Com isso, as situações de tentativas reiteradas e as dificuldades diversas para solucionar os problemas de consumo ganham nova dimensão na vida dos consumidores e dos empresários, na medida em que podem ser passíveis de indenização. Portanto, as empresas devem redobrar atenção em atendimentos

pós-venda, formas de cobranças, trocas de produtos etc., proporcionando atendimento eficiente e célere na solução dos eventuais problemas para evitar condenações que chegam a atingir até R\$ 10 mil e podem variar conforme o caso. ●

FÁBIO CORTEZZI,
assessor jurídico da FecomercioSP

CURSOS EAD SENAC

- Cursos Livres
- Cursos Técnicos
- Graduação
- Pós-graduação
- Extensão Universitária

www.ead.senac.br


Senac
O MELHOR ENSINO
A DISTÂNCIA DO PAÍS.

APERTO NAS CONTAS

Em torno de **2 milhões de famílias estão endividadas** na cidade de São Paulo. O índice voltou a subir entre os meses de junho e julho, passando de 49,4% para 51,2%. É o que mostra a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC).

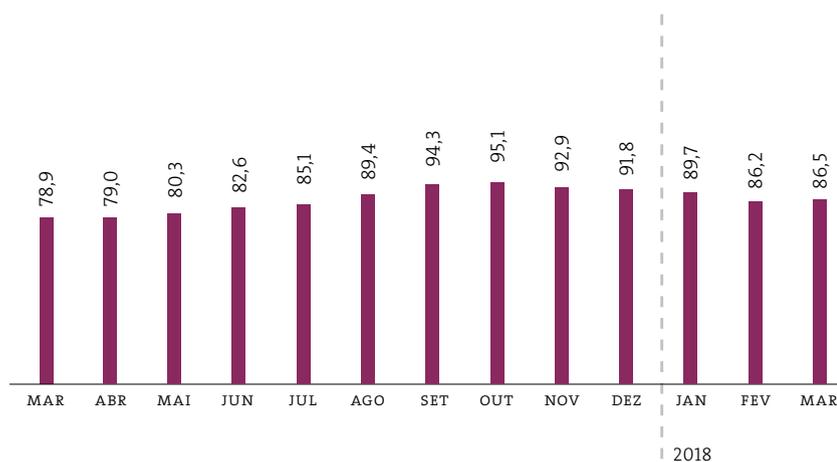
19,6%

foi a taxa de inadimplência – proporção de famílias que não conseguiu quitar suas dívidas até a data de vencimento –, o maior patamar de 2018.

MESES	ENDIVIDADOS	CONTAS EM ATRASOS	NÃO TERÃO CONDIÇÕES DE PAGAR
jul 17	50,6%	1.959.252	18,1%
ago 17	53,4%	2.069.951	19,5%
set 17	54,4%	2.108.893	20,3%
out 17	54,5%	2.113.380	19,6%
nov 17	56,7%	2.203.463	20,4%
dez 17	56,3%	2.188.429	19,7%
jan 18	53,3%	2.073.255	17,8%
fev 18	53,6%	2.086.532	18,3%
mar 18	54,6%	2.126.081	19,3%
abr 18	53,5%	2.084.209	19,4%
mai 18	51,1%	1.991.284	19,3%
jun 18	49,4%	1.928.211	19,2%
jul 18	51,2%	1.997.806	19,6%

AUMENTO MODERADO

Aproximadamente 0,3% foi a elevação registrada no índice de Intenção de Consumo das Famílias (ICF) em agosto. Após dois meses mais preocupantes em razão da greve dos caminhoneiros, o indicador tende a recuperar de forma lenta ao patamar próximo a 90 pontos.



presidente Abram Szajman
superintendente Antonio Carlos Borges
colaboração assessoria técnica
coordenação editorial e produção TUTU
diretor de conteúdo André Rocha
editora Iracy Paulina

fale com a gente
publicacoes@fecomercio.com.br
R. Dr. Plínio Barreto, 285 – Bela Vista
CEP 01313-020 | São Paulo – SP
www.fecomercio.com.br

Senac | Sesc

AQUI TEM A FORÇA DO COMÉRCIO

FECOMERCIO SP

