

Práticas de Pagamento de Clientes Potenciais: Como Fugir de Clientes que Não Pagam?

Ana Hermida Ruibal

Universidad de Vigo, España
sysopa@pobox.com

Resumo

Como lidar com potenciais clientes dos quais não temos referências e como agir para que o nosso trabalho seja pago são dois aspectos a ter em conta para quem está no mercado da tradução.

O referido mercado é um dos raros em que o fornecedor (o tradutor) frequentemente aceita encomendas de um cliente desconhecido, por telefone ou correio electrónico, sem nenhum tipo de adiantamento ou garantia de pagamento. Isto leva muitas vezes a trabalhos que não são pagos ou a pagamentos atrasados. No entanto, estes não-pagamentos ou pagamentos fora de prazo não são apenas culpa do cliente, eles são também culpa do tradutor que não foi suficientemente cauteloso na averiguação das referências do cliente.

Neste trabalho são apresentadas algumas sugestões que podem evitar ou minimizar a ocorrência destas incómodas situações. A Internet oferece-nos hoje diversas ferramentas para a obtenção de referências relativas à confiança que pode oferecer um cliente potencial.

Palavras-chave: referências pagamentos clientes.

Introdução

Muitas são as vezes em que os tradutores são contactados, através da Internet ou do telefone, por um cliente novo de quem não se têm referências. O que fazer nestes casos? Arriscar? Quanto? Quais as informações a pedir ao cliente potencial num primeiro contacto?

Quando o cliente e o fornecedor se encontram pessoalmente no acto da entrega do trabalho, a questão da cobrança não se coloca se o fornecedor entregar o serviço e o cliente pagar no mesmo momento. Claro que há sempre o risco de o cliente não aparecer e de o trabalho feito não ser remunerado. Mas o que fazer quando a entrega da tradução se efectua via Internet, como acontece na maior parte das vezes no dia-a-dia dos tradutores?

Em muitos fóruns e listas de correio de tradução tem-se falado acerca deste assunto e são numerosos os tradutores que afirmam que, no início, a não ser que as referências do cliente sejam boas, nunca se deve aceitar trabalho superior ao trabalho que se está disposto a perder se o cliente não pagar, o que, para muitos tradutores, corresponde a meio dia de trabalho.

Os endereços das páginas Gebo aqui indicadas foram verificados pela última vez em 17 de Julho de 2006.

Recomendações antes de aceitar um trabalho

Xosé Castro Roig (<http://www.xcastro.com>), tradutor espanhol experiente, numa mensagem na lista Trag (disponível em <http://www.yahogroups.com/group/trag/>) datada de 14 de Dezembro de 2005, resumiu com clareza as medidas adoptadas por ele com os novos clientes, que podem ser muito úteis para outros tradutores:

«[...] Yo no trabajo para nadie que no cumpla TODOS estos requisitos:

1. Tienen una página Web decente. (Hoy en día, es la imagen de cualquier empresa que se precie. Decente no quiere decir 'bonita', claro. Por supuesto, no trabajo para una agencia que no tiene dominio propio y me escriben desde Hotmail, Gmail o sitios así.)

2. Profesionalidad en el trato. (Por ejemplo, cuando telefono, no me dicen «¿Mande?» sino «Agencia Talcual, dígame» y noto cierta deferencia y cortesía.)

3. Las personas que se comunican conmigo por correo electrónico firman con su cargo y añaden datos de la empresa, como teléfono, fax, etcétera.

4. Me han facilitado una lista de referencias. (Me envían por correo una lista de nombres clave para quienes han trabajado o en su página Web los publican. Una razón de rechazo inmediato de una agencia es cuando se niegan a dar esta información o incluso les molesta que se la pidas – algo extraño, lo sé – pero también me he encontrado alguna.)

4. He preguntado antes en foros y listas si alguien la conoce. (De todos modos, emite tu juicio con cautela: he conocido decenas de casos de traductores que acusaban a agencias sin que hubiera réplica por parte de aquellas. Para emitir juicios, a veces conviene ver todos los datos. Yo también he trabajado para agencias que han tratado mal a otros traductores y a mí no porque he dispuesto ciertas medidas de antemano. O viceversa.)

5. Nunca hago un primer trabajo sin dejar totalmente claras las condiciones económicas de antemano:

A) Acordar claramente una tarifa.

B) Acordar claramente la forma y plazos de pago.

C) Nunca hago un primer trabajo sin que medie una hoja de pedido. En el primer trabajo, además, SIEMPRE exijo a mis clientes que firmen y sellen la hoja de pedido y me envíen el original por correo ordinario o mensajero. Nunca entrego un primer trabajo si antes no tengo en mi despacho una hoja de pedido original con firma, nombre, cargo y sello de la empresa.

Más adelante, cuando uno ya tiene confianza con la agencia, puede saltarse el paso de la hoja de pedido o permitir que la envíen por correo electrónico, pero dado que es el único vínculo jurídico (contractual) con la empresa, es el papel que podrá servirme para llevarlos a juicio si tuviera cualquier problema. Huelga decir que, además, la empresa ya sabe qué tipo de profesional eres y no te mete en el saco de los de «pago aplazable» [...]

Além dos úteis conselhos anteriores, é recomendável obter todos os dados possíveis dos potenciais clientes e verificá-los para ver se todos (os facilitados pelo potencial cliente e os que se puderam obter por outras vias) batem certo. Pode-se tentar saber se a empresa tem página Web, se os dados nela contidos coincidem com outros apurados por outras vias, e pode-se ainda telefonar para a empresa para verificar se o número de telefone é válido e é da empresa.

A seguir são enumerados alguns métodos para obter mais dados sobre empresas, quer portuguesas, quer estrangeiras:

1. **Páginas Amarelas na Internet.** Se se procurar o telefone de uma empresa nas Páginas Amarelas (<http://www.pai.pt/>), em quase todos os registos encontrados aparecerá a opção «Info. Negócios», que é a informação de negócios que a Coface oferece gratuitamente. Está imediatamente acima da linha «Guardar» e «Guardar com Nota». Se se clicar na opção «Info. Negócios», surgirão os seguintes dados (ou parte deles) do registo seleccionado: nome, distrito, número de contribuinte, Código de Actividade Económica (CAE), volume de negócios, capital social e número de empregados. Se se quiser obter um relatório de crédito detalhado, isso também é possível mediante pagamento. Em <http://www.coface.pt/pdfs-pt/RelCredCoface.pdf> pode consultar-se um exemplo de relatório de crédito oferecido pela Coface.
2. **Serviço de informações 118.** Válido apenas se o cliente for residente em Portugal. Está disponível de duas formas:
 - i. Na página <http://www.118.pt>. Nela podem ser efectuadas pesquisas a partir do nome e morada, a partir apenas do nome, mas não a partir apenas da morada nem do telefone.
 - ii. Telefonicamente, ligando para o número 118. Em Portugal, ao contrário do que acontece noutros países, como Espanha, é possível obter-se o nome e a morada de um titular (particular ou empresa) a partir do número de telefone e vice-versa.
3. Se o cliente for residente noutro país diferente de Portugal ou a empresa for sediada no estrangeiro, terão de ser encontradas **listas telefónicas** do país em questão. Por exemplo, as Páginas Amarelas espanholas estão disponíveis em <http://www.paginasamarillas.es/> e as Páginas Brancas, em <http://blancas.paginasamarillas.es/>.
4. **E-informa:** Disponível em <http://www.e-informa.com/>. Se o cliente for sediado em Espanha, E-informa oferece relatórios financeiros de empresas espanholas. É a pagar mas, após o registo, podem receber-se 5 relatórios gratuitamente.
5. **Whois:** Se tivermos o domínio da Internet da empresa, podemos obter mais dados procurando num pesquisador Whois como o seguinte: <http://www.directnic.net/whois/>
6. **Infogrefe:** Nesta página podem obter-se dados de empresas francesas. Disponível em <http://www.infogrefe.fr/infogrefe/index.jsp>
7. **Axesor:** Disponível em <http://www.axesor.es/>. Serviço de pagamento. Oferece informações acerca de empresas e empresários residentes em Espanha.

Entre os dados a solicitar ao cliente potencial, antes de começar a trabalhar, deverá exigir-se o número de contribuinte a fim de verificar se o mesmo está activo nas Finanças. Nas páginas seguintes pode proceder-se à verificação da actividade do número de contribuinte:

1. Na página do **Ministério das Finanças** português: Disponível em <http://www.e-financas.gov.pt/>, seleccionando, no menu esquerdo, as seguintes opções: Contribuintes > Consultar > Ident. Client/Fornec. Apenas está disponível para utilizadores registados na página mencionada. A partir de um número de contribuinte português, podem obter-se dados como nome completo do cliente, quer se trate de um trabalhador independente, quer se trate de uma empresa, Serviço das Finanças a que está afecto e qual o enquadramento em IVA e a sua situação (em vigor ou não).
2. Na página do Sistema de Intercâmbio de Informações sobre o IVA (**VIES**), Validação N.º IVA: Disponível em

http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/pt/vieshome.htm. Nela pode verificar-se se um determinado número de contribuinte, de qualquer Estado membro da União Europeia, é válido.

3. Consulta de operadores IVA intracomunitários da **Agencia Tributaria** espanhola: Disponível em <https://aeat.es/viesdist.html>

Listas de correio sobre práticas de pagamento de empresas de tradução

Existem várias listas de correio que tratam o assunto das referências e práticas de pagamento de empresas de tradução. Nestas listas, podem efectuar-se pesquisas nos seus arquivos de mensagens. Se ninguém tiver perguntado nada sobre a empresa, podem pedir-se referências aos tradutores membros da lista. Eis algumas destas listas, quase todas em Inglês:

- **Payment Practices** (PP_Dist): Disponível em <http://www.paymentpractices.net/> e http://groups.yahoo.com/group/pp_dist/.
- **TCR** (Translator Client Review): A subscrição custa 12 dólares americanos por ano. Disponível em <http://www.tcrlist.com/> e <http://groups.yahoo.com/group/TCR/>
- **WPPF**: Disponível em <http://finance.groups.yahoo.com/group/WPPF/>.
- **WPPF Chat**: Disponível em <http://finance.groups.yahoo.com/group/WPPFchat/>. Descrição da lista: «As only reports, questions and answers are allowed on the main WPPF group, there is a need for another forum, that allows chat, gossip, comments, discussion about the policy and other issues.»
- **Translationagencypayment** (Translation Agency Payment): Disponível em <http://finance.groups.yahoo.com/group/translationagencypayment/>
- **Transpayment**: <http://www.smartgroups.com/groups/transpayment/>
- **TradPayeur**: Disponível em <http://finance.groups.yahoo.com/group/tradpayeur/>. Em Francês.
- **Zahlungspraxis**: Lista em Alemão. Disponível em <http://de.groups.yahoo.com/group/zahlungspraxis/>. Antigamente chamava-se «zahlungsmoral».
- **Betaalmoraal**: Disponível em <http://groups.yahoo.com/group/betaalmoraal/>. Em Neerlandês.
- **Transblacklist**: em <http://finance.groups.yahoo.com/group/transblacklist/>. Tem muito pouco correio.
- **Traducción en España**: Disponível em <http://www.rediris.es/list/info/traduccion.es.html>. Embora não seja uma lista que trate particularmente o assunto das práticas de pagamento, mas sim uma lista de referência para os tradutores de espanhol, muitas vezes surgem nela pedidos de referências de empresas de tradução, especialmente de Espanha.

Fóruns e directórios de tradutores sobre práticas de pagamento de empresas de tradução

- **Blue Board de ProZ**: Disponível em <http://www.proz.com/blueboard/> e http://www.proz.com/?sp=agency_list/. A consulta é gratuita para os membros Platinum. Os membros não-pagadores podem trocar *Brownies* (pontos atribuídos pela comunidade de Proz) por consultas de registos de empresas ou pagar 50 centavos por cada registo. Os não-membros podem ver anonimamente a classificação média, mas não os comentários de cada tradutor. Os tradutores que opinem sobre uma determinada empresa de tradução têm de classificar a sua vontade de voltar a trabalhar com a empresa, numa escala de 1 a 5, sendo 1 o valor

mínimo e 5 o máximo. As empresas ou tradutores que tenham má reputação no Blue Board poderão ser proibidos de anunciar ofertas de tradução no directório Proz. Este directório disponibiliza ainda uma opção de Pedidos de Pareceres (Call for Entries) relativos a uma determinada agência de tradução ou tradutor, os quais são enviados diariamente aos membros de Proz que tenham activa aquela opção nas suas preferências.

- **Go Translators – Black and White List:** É gratuito mas é preciso inscrever-se no directório. As empresas ou tradutores que tenham má reputação nesta lista poderão ser proibidos de anunciar ofertas de tradução no directório Go Translators. Sempre que necessário, Go Translators envia avisos aos membros do directório, por circulares, relativamente a agências de tradução com as quais vários tradutores tiveram problemas.
- **Hall of Fame & Shame no TranslatorsCafe.com:**
- <http://www.translatorscafe.com/cafe/MegaBBS/forum-view.asp?forumid=39>. Está disponível apenas para membros (pagadores) do TranslatorsCafe.
- **Untrustworthy Translation Agencies do Translation Directory:** Disponível em <http://www.translationdirectory.com/non-payers.htm>. É uma circular gratuita que envia periodicamente uma lista negra de maus pagadores.
- **Aquarius (Agency Reviews):** Disponível em http://www.aquarius.net/index.cfm?chapter=directory&aq=dir_reviews. Serviço gratuito para utilizadores registados. Nele os tradutores que opinam sobre uma determinada empresa de tradução têm de classificar a sua experiência com a dita empresa, em termos de práticas de pagamento, de 1 a 5 estrelas, sendo 1 o valor mínimo e 5 o máximo.
- **Ripoffreport:** Disponível em <http://www.ripoffreport.com/search.asp>. Categorias relacionadas com a tradução: *Translators* e *Translation Agencies*.

Outros interessantes recursos ou artigos sobre práticas de pagamento de empresas de tradução são os seguintes:

- **Non-paying Translation Agencies:** http://www.apluscounts.com/Non-Paying_Translation_Agencies.html
- **About bad payers (tools) – Go Translators:** Disponível em <http://www.gotranslators.com/Engl/BPTools.php>
- Artigos sobre **práticas de pagamento** no **Translation Directory:** http://www.translationdirectory.com/payment_practices.htm
- **20 Rules for Dealing with Clients and Agencies:** http://germantranslator.blogs.com/translation/2004/07/20_rules_for_de.html
- **"Show me the money!!" – Credit Control for Translators**, by Ellen Kapusniak: <http://www.translatorscafe.com/cafe/article19.htm>

Se se desconfia e não se conseguem obter referências fiáveis de um determinado cliente, por vezes é preferível pedir um adiantamento de 50 % ou mesmo o pagamento integral e antecipado do trabalho.

Se, apesar de tudo o que anteriormente foi referido, nos encontramos com um devedor que persista em não liquidar a dívida, se não resultar o envio de carta registada com aviso de recepção por parte do tradutor que não recebeu o pagamento ou do seu advogado, pode por fim recorrer-se aos tribunais. Neste âmbito, existe em Portugal o prático e efectivo sistema de Injunção, se o cliente for português (veja-se <http://www.tribunaisnet.mj.pt/injun/>). Em Espanha existe o «proceso monitorio» (veja-se <http://www.mju.es/Monitorio.htm>). Em Inglaterra existe um «Small Claims Procedure» (veja-se <http://www.dca.gov.uk/consult/smallclaims/smallclaims.htm>). Em Espanha foi ainda

publicada a Lei 3/2004, de 29 de Dezembro, «por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.». Está disponível para consulta em www.boe.es/boe/dias/2004/12/30/pdfs/A42334-42338.pdf

Conclusões

Esta comunicação apresenta uma variedade de recursos para consulta ou inquirição sobre as práticas de pagamento de empresas de tradução em todo o mundo. Isto pode ser útil para tradutores em princípio de carreira, e não só. Com estas recomendações, espera conseguir-se reduzir o número de traduções não pagas no mercado da tradução.

NOTA BIOGRÁFICA

Ana Hermida Ruibal é espanhola, nascida na Galiza. É licenciada em Tradução e Interpretação pela Universidade de Vigo e Doutoranda em Tradução e Linguística na mesma universidade. Leccionou Tradução Português-Espanhol na Faculdade de Letras da Universidade Clássica de Lisboa e Língua Portuguesa na Faculdade de Filologia e Tradução da Universidade de Vigo. É tradutora/intérprete ajuramentada (Galego-Inglês-Galego) certificada pela Dirección Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia, membro da Associação Portuguesa de Tradutores (APT), da Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes (ASETAD) e da Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación (AIETI). Em 1998 fundou a empresa Sintraweb, Lda. de que é sócia e directora dos serviços de tradução.