OLIVEIRA
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA

CARTILHA DO CIDADÃO · CONSUMIDOR E BANCÁRIO

Nome negativado por dívida que não é minha

Quando a inclusão do seu nome no SPC ou na Serasa é indevida, quais são os prazos para limpar o nome e como agir.

NESTA CARTILHA

01 Quando é indevida e os prazos pág. 2

02 Checklist de documentos pág. 3

03 Como agir e perguntas frequentes pág. 4

BOM SABER

Pagou a dívida? O credor tem 5 dias úteis para tirar seu nome do cadastro de inadimplentes, contados do pagamento integral.

01 Quando a negativação é indevida

Não existe dívida válida

A dívida **já foi paga**, o valor está **errado**, o contrato **não foi feito por você** (fraude com seus documentos) ou o registro passou do prazo de **5 anos**.

Faltou o aviso por escrito

Antes de incluir seu nome, o cadastro (SPC, Serasa ou outro) deve **avisar você por escrito**. A carta não precisa ter aviso de recebimento (AR).

SEUS DIREITOS SOBRE O CADASTRO

- Ver **tudo o que está registrado** sobre você e saber quem informou.
- Exigir a **correção imediata** de dado errado. O cadastro tem **5 dias úteis** para avisar a correção a quem recebeu a informação.
- Nenhuma informação negativa pode ficar mais de **5 anos**.
- Se a dívida já prescreveu, o cadastro não pode informar nada que atrapalhe seu crédito.

02 Os prazos e a indenização

Situação	O que a regra diz
Você pagou a dívida	O **credor** deve tirar seu nome em até **5 dias úteis**, contados do pagamento integral.
O dado está errado	Correção **imediata**; o cadastro avisa quem recebeu a informação em **5 dias úteis**.
A dívida é antiga	O registro negativo não pode passar de **5 anos**.
Não houve aviso	O cadastro deve avisar por escrito **antes** de incluir o nome.

E A INDENIZAÇÃO?

- A negativação indevida **pode gerar indenização** por dano moral. O juiz avalia cada caso.
- Se o nome foi incluído **sem o aviso prévio por escrito**, o STJ reconhece o direito à indenização por dano moral, salvo se já havia negativação correta anterior.
- Se você **já tinha outra negativação correta antes desta**, a regra é não haver dano moral. Mesmo assim, o registro errado deve ser cancelado.

02 · OS PRAZOS E A INDENIZAÇÃO (CONTINUAÇÃO)

GLOSSÁRIO

Negativação — Inclusão do nome em cadastro de inadimplentes.

Credor — Quem diz que você deve: loja, banco, operadora.

Cadastro — Banco de dados como SPC, Serasa e Boa Vista.

Dias úteis — De segunda a sexta, sem contar feriados.

03 Checklist de documentos

Marque cada item conforme for separando. Guarde a data de cada coisa: os prazos contam.

1 Seus dados

- ☐ RG e CPF (ou CNH válida)
- ☐ Comprovante de residência atual

2 A negativação

- ☐ Consulta ao CPF no SPC, Serasa ou Boa Vista, com data
- ☐ Carta de aviso do cadastro, se chegou
- ☐ Prova de crédito negado por causa do nome: print, e-mail, recusa

3 A dívida

- ☐ Comprovante de pagamento, se pagou
- ☐ Contrato ou fatura, se a dívida é sua mas o valor está errado
- ☐ Boletim de ocorrência, se usaram seus documentos
- ☐ Prova de que você nunca foi cliente, se for o caso

4 A tentativa de resolver

- ☐ Protocolos de SAC, Ouvidoria e consumidor.gov.br
- ☐ Pedido de exclusão feito ao credor e ao cadastro
- ☐ Respostas recebidas

Tire a consulta do CPF logo e guarde. Ela mostra quem negativou, o valor e a data da inclusão: é a prova principal.

04 Como agir, passo a passo

1. **Consulte seu CPF**
   Veja nos cadastros (SPC, Serasa, Boa Vista) quem incluiu seu nome, o valor e a data. Salve o resultado.

2. **Peça a exclusão ou a correção**
   Reclame ao credor e ao próprio cadastro, por escrito. Se já pagou, envie o comprovante e anote a data: o prazo é de 5 dias úteis.

3. **Registre a reclamação**
   No **consumidor.gov.br**, as empresas participantes têm até 10 dias para responder. O Procon também recebe reclamações.

4. **Guarde as provas do prejuízo**
   Crédito negado, compra recusada, cartão bloqueado: tudo isso mostra o dano que a negativação causou.

5. **Sem acordo, a via judicial**
   Causas de até **40 salários mínimos** podem ir ao Juizado Especial, sem custas no primeiro grau; acima de **20 salários mínimos**, o advogado é obrigatório.

04 · COMO AGIR, PASSO A PASSO (CONTINUAÇÃO)

PERGUNTAS FREQUENTES

Não recebi a carta de aviso. A negativação vale?

O aviso por escrito é obrigatório e cabe ao cadastro enviá-lo. A carta não precisa ter aviso de recebimento (AR).

Tenho outras negativações. Posso pedir indenização?

Se você já tinha outras negativações corretas **antes desta**, em regra não cabe dano moral; as que vieram depois não afastam. O registro errado, de todo modo, tem de ser cancelado.

Paguei e meu nome continua sujo. E agora?

O credor tem 5 dias úteis, a partir do pagamento integral, para tirar o registro. Depois disso, reclame e guarde o comprovante.

Dívida de mais de 5 anos pode continuar lá?

Não. A informação negativa não pode ficar mais de 5 anos no cadastro.

Contato do escritório

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 17h, por telefone, WhatsApp ou e-mail.

Telefone (92) 98249-1054 · WhatsApp
E-mail atendimento@oliveiraconsultoriaadv.com.br
Site oliveiraconsultoriaadv.com.br
Instagram @paulojunio.adv
Endereço Rua Prof. Abílio Alencar, 224 · Alvorada · Manaus/AM

Aponte a câmera

Paulo Junio Leandro de Oliveira · OAB/AM 10.250. Material informativo; não substitui a orientação de um advogado no caso concreto. Base: CDC (Lei nº 8.078/1990), arts. 6º, VI, e 43, caput e §§ 1º, 2º, 3º e 5º; STJ, Súmulas 323, 359, 385, 404 e 548; STJ, Tema 40; Lei nº 9.099/1995, arts. 3º, I, 9º e 54. Atualizada em 09/2026 · revisar em 12/2026.