



Cristiano Munhoz

Manual sobre

# INSCRIÇÃO INDEVIDA

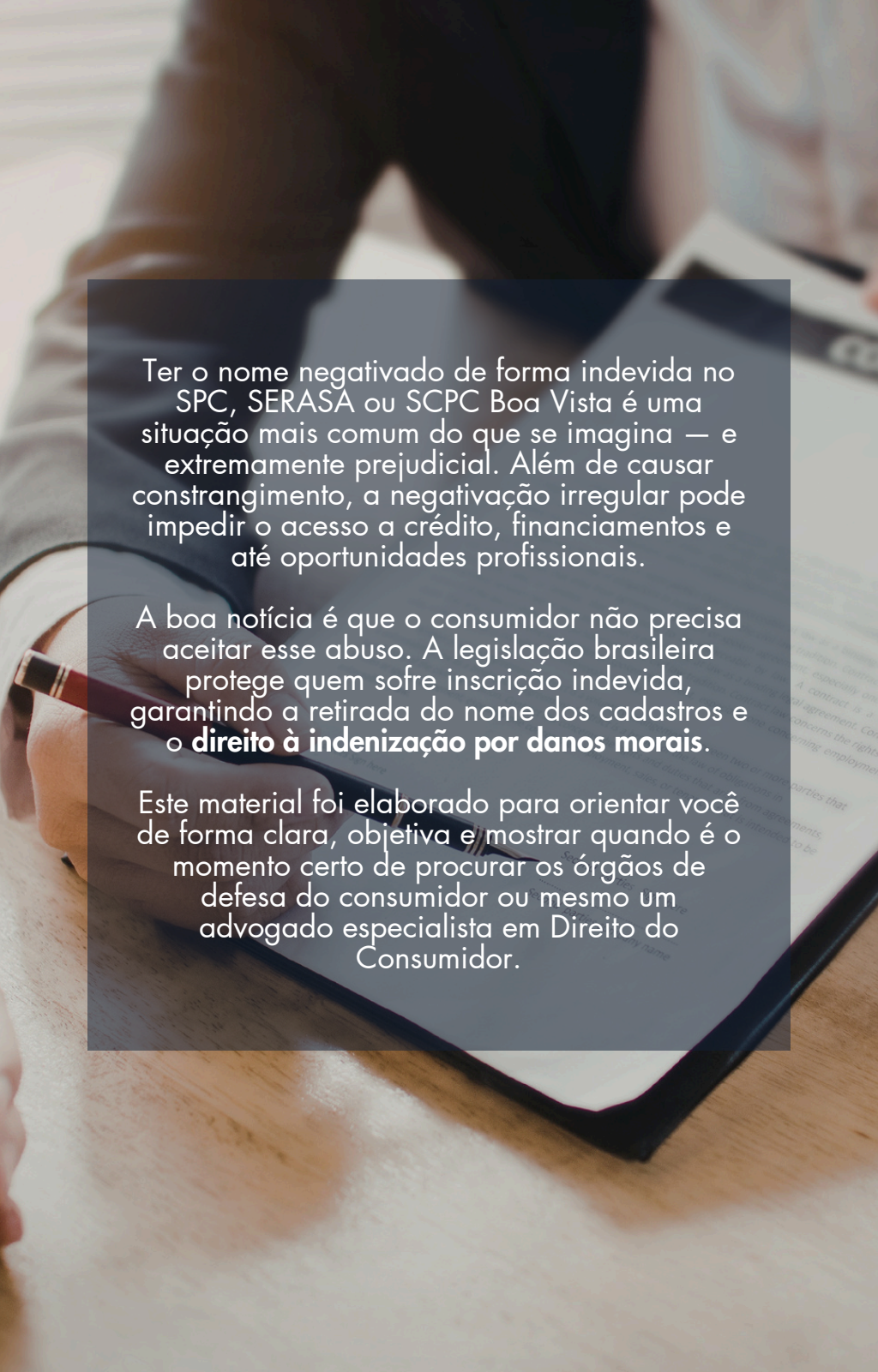
em cadastros inadimplentes  
(SPC/SERASA/SCPC BOA VISTA)

# ○ Autor

- Mestre em Ciências Policiais (ISCPSP – Portugal);
- Pós-graduado em Direito Digital (Faculdade Líbano), Segurança Pública (PUC/RS), Direito Militar (Faculdade Líbano) e Direito Constitucional (UNIDERP);
- Graduado em Direito (UNIRITTER) e em Ciências Militares (APM/RS);
- Professor de graduação, pós-graduação e cursos preparatórios para concursos;
- Autor de livros e palestrante;
- Oficial da Reserva Remunerada da Brigada Militar/RS;
- Advogado.

Cristiano Munhoz  
OAB/RS 140673



A close-up, slightly blurred photograph of a person wearing a dark suit jacket and a light-colored shirt, sitting at a wooden desk. They are holding a dark pen and writing in a notebook. The notebook is open, and some text is visible on the page. The background is out of focus, showing more of the desk and the person's hands.

Ter o nome negativado de forma indevida no SPC, SERASA ou SCPC Boa Vista é uma situação mais comum do que se imagina — e extremamente prejudicial. Além de causar constrangimento, a negativação irregular pode impedir o acesso a crédito, financiamentos e até oportunidades profissionais.

A boa notícia é que o consumidor não precisa aceitar esse abuso. A legislação brasileira protege quem sofre inscrição indevida, garantindo a retirada do nome dos cadastros e o **direito à indenização por danos morais**.

Este material foi elaborado para orientar você de forma clara, objetiva e mostrar quando é o momento certo de procurar os órgãos de defesa do consumidor ou mesmo um advogado especialista em Direito do Consumidor.

The logo for SCPC, featuring the letters 'SCPC' in a bold, blue, sans-serif font. A horizontal line is positioned below the letters, with a green segment on the left and a yellow segment on the right.

## O que são o SPC, SERASA e SCPC Boa Vista?

### **SPC – Serviço de Proteção ao Crédito**

O SPC é um banco de dados mantido por entidades do comércio, que registra informações sobre consumidores com supostos débitos em atraso. Seu objetivo é auxiliar empresas na concessão de crédito.

É o maior banco de dados financeiros da América Latina.

### **SERASA – Serviços de Assessoria S.A.**

O SERASA é uma empresa privada de análise de crédito que reúne informações financeiras de pessoas físicas e jurídicas, como dívidas, protestos e registros negativos.

Criada em uma parceria entre a Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN) e a Associação de Bancos do Estado de São Paulo (ASSOBESP), a Serasa atualmente pertence à empresa irlandesa Experian.

### **SCPC BOA VISTA- Serviço Central de Proteção ao Crédito**

É um sistema de informações que reúne dados financeiros e de crédito de pessoas físicas e jurídicas. Ele é utilizado por empresas para verificar a situação financeira dos consumidores antes de conceder crédito.

A expressão “nome sujo” é uma forma popular de dizer que alguém deixou de pagar algo que comprou e acabou com o nome nos serviços de proteção ao crédito, como o Serasa, SPC Brasil e SCPC Boa Vista. Ela significa a mesma coisa que estar com o “nome negativado” ou “inadimplente”.

### **O que o consumidor deve fazer em caso de negativação no SPC, SERASA e SCPC Boa Vista?**

*1. Confirmar se a negativação realmente existe. Antes de qualquer medida, o consumidor deve:*

1.1 Consultar SPC, SERASA e SCPC Boa Vista (são órgãos diferentes);

1.2 Verificar os seus dados, valor da dívida, data da inscrição e número do contrato ou origem da dívida;

1.3 Observar que muitas vezes o nome está negativado em mais de um cadastro.

### *2. Identificar a origem da dívida*

2.1 O consumidor deve analisar se reconhece a dívida, se já contratou a empresa. Ainda, se houve fraude, golpe, uso indevido de dados e contratação por terceiros.

2.2 Se não reconhece a dívida, o indício de ilegalidade é forte.

### *3. Verificar se houve comunicação prévia da negativação*

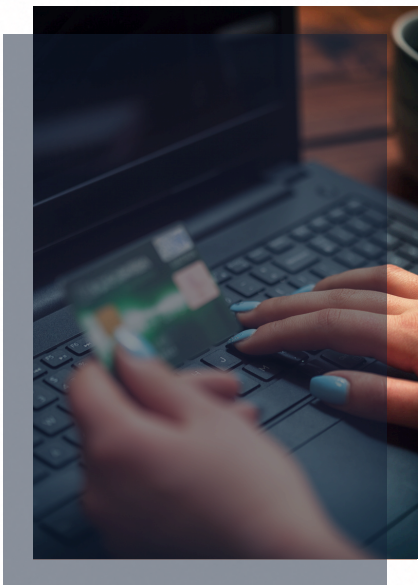
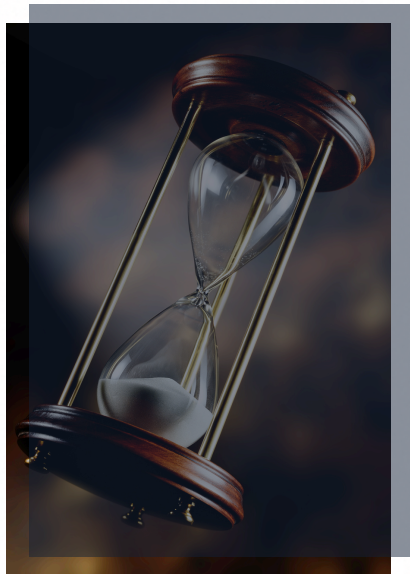
Por exigência legal, o consumidor deve ser avisado previamente, por escrito, antes da inscrição. O aviso deve permitir a quitação, contestação ou negociação

### *4. Dívidas que NÃO podem gerar negativação.*

Dívida prescrita, dívida em discussão judicial, dívida já quitada, cobrança baseada em contrato inexistente, débito sem comprovação documental.

### 5. Verificar o prazo da dívida (prescrição).

Dívidas não podem permanecer negativadas por mais de 5 anos (mas cuidado com protesto de título, que pode estender o prazo). O prazo conta do vencimento da dívida e não da data da negativação.



### Confira se a dívida já foi paga ou renegociada

1. O consumidor deve checar se já quitou a dívida, fez acordo, pagou boleto de renegociação;
2. Após o pagamento, o nome deve ser retirado em até 5 dias úteis, pois a manutenção após esse prazo gera negativação indevida e dano moral.

# Quando a negativação é considerada legal

- a) Existe relação contratual válida;
- b) A dívida é real, líquida e exigível quando;
- c) Houve aviso prévio ao consumidor;
- d) O valor está correto;
- e) A dívida não está prescrita;
- f) Não houve pagamento ou acordo descumprido.



A inscrição do nome do consumidor é considerada **ilegal** quando ocorre, entre outras hipóteses:

1. Contas que já foram pagas (Ex.: empresas de telefonia, luz, água);
2. Dívida já quitada ou renegociada (Ex.: universidades, cursos profissionalizantes);
3. Falta de aviso prévio antes da negativação (Ex.: falha do SPC);
4. Negativação indevida por serviço não contratado ou já cancelado (Ex.: compra de imóvel);
5. Golpes relacionados a dados pessoais (Ex.: golpes pela internet);
6. Manutenção do nome negativado após o prazo legal (Ex.: falha do Serasa);
7. Erro da empresa credora ou da instituição financeira (Ex.: ato abusivo de financeiras);
8. Fraude na abertura de conta corrente ou cartão de crédito (Ex.: bancos);
9. Erro de identidade, em casos de confusão de dados como nome e CPF (ex.: erro involuntário no registro da negativação).

Em qualquer dessas situações, o ato é **ilegal** e o consumidor pode exigir a exclusão imediata do seu nome. Ainda, caso considere adequado, buscar indenização.

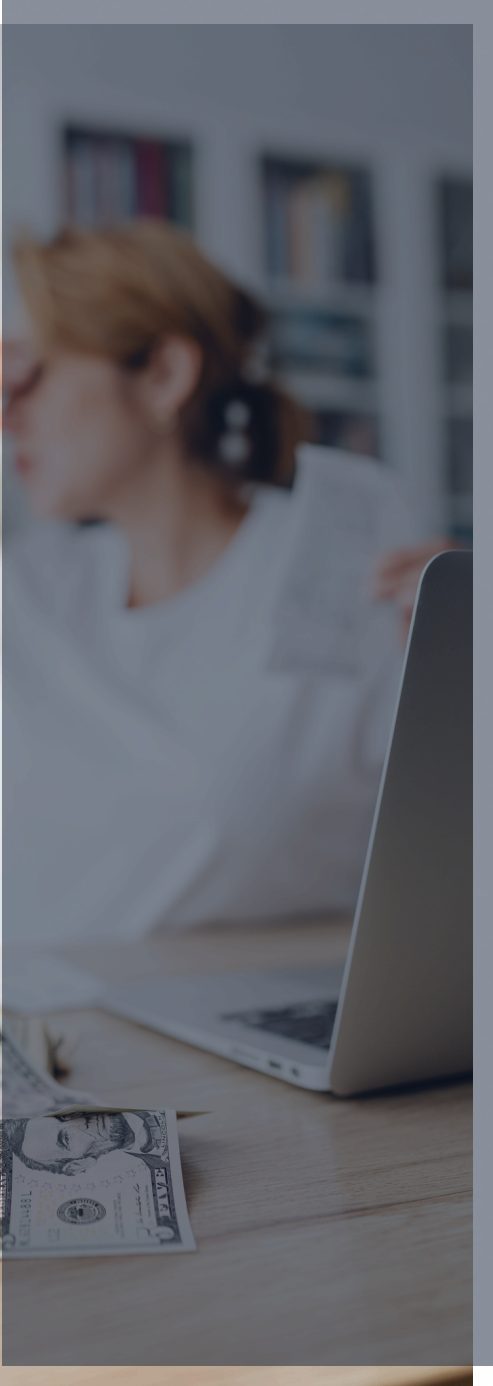
## O que o SPC, SERASA e SCPC Boa Vista não podem fazer:

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é vedado aos cadastros de inadimplentes:

- a) Manter negativação por mais de 5 anos;
- b) Registrar dívidas inexistentes ou já pagas;
- c) Negativar sem notificação prévia do consumidor;
- d) Divulgar informações excessivas ou incorretas;
- e) Submeter o consumidor a constrangimento ou exposição indevida;
- f) Dificultar o acesso do consumidor às informações registradas em seu nome.

Quando essas regras são violadas, surge o direito à reparação.





## Dano moral *IN RE IPSA*: Você não precisa provar o sofrimento

O dano moral é aquele que afeta a personalidade e, de alguma forma, ofende a moral e a dignidade da pessoa.

Nos casos de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, o dano moral é considerado **in re ipsa**, ou seja, presumido.

**Isso significa que o consumidor não precisa provar prejuízo concreto, humilhação ou sofrimento psicológico.** A própria negativação ilegal já gera o direito à indenização.

Os tribunais entendem que a inscrição indevida:

- a) Abala a honra e a credibilidade do consumidor;
- b) Gera constrangimento automático;
- c) Prejudica o acesso ao mercado de crédito.

Comprovado o erro, o direito à indenização é consequência natural.

# As orientações aplicam-se à Pessoa Jurídica?

Sim. Quando a negativação é indevida e causa prejuízos à imagem, à operação ou ao crédito da empresa, é plenamente possível buscar reparação judicial – tanto por danos morais, quanto por danos materiais. E, na maioria dos casos bem documentados, a Justiça tem decidido a favor do empresário.

## 1. Danos morais

A inclusão indevida do nome da empresa em cadastros de inadimplentes fere diretamente sua reputação no mercado, abala sua credibilidade junto a fornecedores e instituições financeiras, e pode gerar constrangimento perante clientes e parceiros.

A jurisprudência entende que esse tipo de abalo dispensa a prova do prejuízo concreto, justamente porque os danos são presumidos diante da gravidade da negativação injusta.

Portanto, mesmo que sua empresa não tenha tido prejuízo financeiro imediato, é possível pedir indenização por danos morais pelo simples fato da restrição indevida ter ocorrido.

## 1. Danos materiais

Se você comprovar que a negativação indevida causou prejuízos financeiros concretos, também pode pedir indenização por danos materiais.

Exemplos:

- Perda de contrato com fornecedor por conta da restrição;
- Recusa de financiamento ou linha de crédito;
- Cancelamento de parceria comercial;
- Despesas para reparar a situação (consultoria, assessoria, taxas bancárias, etc.).

Para isso, é fundamental apresentar provas objetivas, como e-mails, notificações, propostas recusadas ou documentos bancários.

Esses registros ajudam a quantificar o dano e aumentam significativamente as chances de êxito na ação.

As decisões quanto a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes (SPC/SERASA/SCPC Boa Vista) são cristalinas. Vejamos, por exemplo, duas recentes decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ):

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA DO STJ. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CONSUMIDOR EM CADASTRO DE PROTEÇÃO DE CRÉDITO. MAJORAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. DANO MORAL IN RE IPSA. PRAZO EXÍGUO. LAPSO TEMPORAL DEVE SER CONSIDERADO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADO. CIRCUNSTÂNCIA FÁTICA DIVERSA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Para a caracterização do dissídio jurisprudencial, nos termos do art. 1.029, §1º do Código de Processo Civil de 2015 e 255, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, é necessária a demonstração da similitude fática e da divergência na interpretação do direito entre os acórdãos confrontados, não bastando a simples transcrição de ementas. 2. A jurisprudência do STJ é uníssona no sentido de que a inscrição indevida em cadastro restritivo gera dano moral in re ipsa, sendo despicienda, pois, a prova de sua ocorrência. Dessa forma, ainda que a ilegalidade tenha permanecido por um prazo exíguo, esta circunstância não será capaz de afastar o direito do consumidor a uma justa compensação pelos danos morais sofridos.

(...)

(AREsp nº 2282338/MG, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 30 de outubro de 2023)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INSCRIÇÃO IRREGULAR. DANO MORAL IN RE IPSA. EXISTÊNCIA DE INSCRIÇÃO REGULAR ANTERIOR. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE DANO MORAL. INSCRIÇÃO REGULAR POSTERIOR. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais e declaratória de inexigibilidade de débitos da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 22/3/2024 e concluso ao gabinete em 9/8/2024.

2. O propósito recursal consiste em dizer se caracteriza dano moral a irregular anotação em cadastro de proteção ao crédito quando existente legítima inscrição posterior.

3. O Direito do Consumidor, como ramo especial do Direito, possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, notadamente por regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade. Toda legislação dedicada à tutela do consumidor tem a mesma finalidade: reequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reforçando a posição da parte vulnerável e, quando necessário, impondo restrições a certas práticas comerciais.

4. Esta Corte Superior perfilha o entendimento de que a inscrição indevida do consumidor em cadastro de proteção ao crédito caracteriza dano moral in re ipsa, salvo quando preexistente legítima inscrição (Súmula 385/STJ). Precedentes.

5. Na espécie, examina-se hipótese em que a inscrição legítima não é preexistente, mas sim posterior à anotação irregular de que se está a tratar, o que afasta a incidência da Súmula 385/STJ.

6. Deve-se examinar a situação do consumidor no exato momento da inscrição irregular. Se, neste instante, já havia anotação legítima anterior, não pode o consumidor alegar que teve sua dignidade, honra e respeito violados, pois devedor já era. Por outro lado, se, no momento da inscrição irregular, não havia qualquer anotação legítima anterior, inquestionavelmente estará caracterizado o dano moral in re ipsa, nos termos da jurisprudência desta Corte, sendo irrelevante o fato de existirem anotações legítimas em momento posterior.

(...)

(REsp n. 2.160.941/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/11/2024)

## Empresas que mais negativam ilegalmente no SPC, SERASA e SCPC Boa Vista

Com base em relatórios do Procon-SP, Procon-ES, Procon-AM e dados do Banco Central de 2024 e início de 2025, os setores de serviços financeiros (bancos), telecomunicações e concessionárias de energia são os que mais geram reclamações por negativação indevida e cobrança de dívida inexistente no SPC, Serasa e SCPC Boa Vista.

As empresas frequentemente citadas por práticas indevidas, incluindo a restrição de crédito sem causa justa, são:

### **a) Bancos e Serviços Financeiros:**

*Bradesco:* Frequentemente citado no topo do ranking de reclamações do Procon-SP em 2024 e 2025.

*Itaú Unibanco:* Alto volume de queixas por produtos financeiros.

*Banco C6:* Destaque no ranking de reclamações do Banco Central.

*Banco BMG:* Líder de reclamações no Procon-ES em 2024.

*Santander:* Citado recorrentemente entre os campeões de queixas.

*PicPay:* Alto índice de reclamações procedentes em 2025.

### **b) Telecomunicações**

*Vivo/Telefônica/GVT:* Lidera comumente os rankings de reclamações no Procon e perturbação de telemarketing.

*Claro/ Net/Embratel:* Alta recorrência no Procon-AM e nacional.

*Tim:* Frequente nas queixas de cobrança indevida.

*Oi:* Citada com frequência nas reclamações de consumo.

A hand is shown from the top, holding a coin and about to drop it into a white piggy bank. The piggy bank is on a dark surface, and the background is dark. The lighting is dramatic, highlighting the hand and the piggy bank.

## Valores das indenizações:

As indenizações, por óbvio, dependem do caso concreto e serão calculadas com base no dano constatado.

Não há uma tabela fixa, mas conforme as decisões atualmente proferidas (2026) pelos tribunais pátrios, as indenizações podem variar de **R\$ 3.000,00 a R\$ 15.000,00.**

## O que fazer quando souber que está negativado ilegalmente?

Recomendo procurar os órgãos administrativos como PROCON e consumidor.org para buscar resolver o problema. Caso não seja atendido ou haja demora no atendimento, busque um **advogado especialista em direito do consumidor**.

No momento em que identificar o problema, inicialmente faça os seguintes procedimentos:

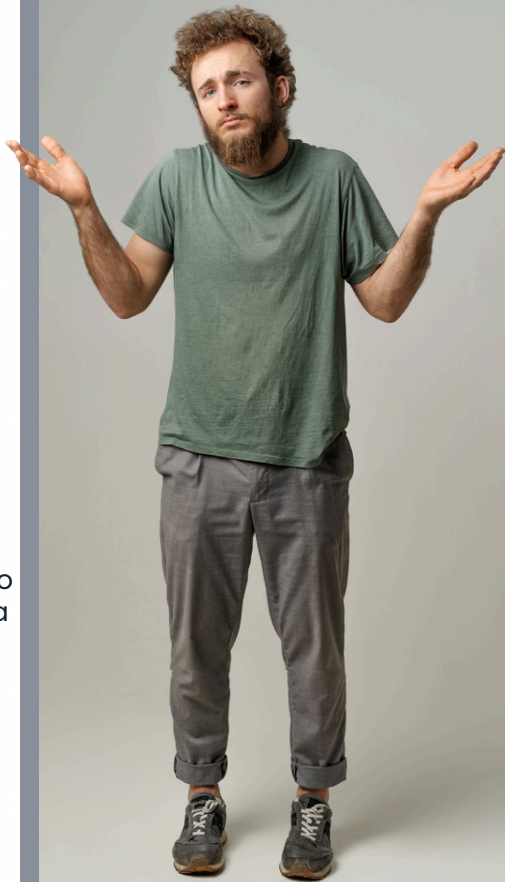
a) Acesse os portais clicando nos links do

**SPC** ([www.https://loja.spcbrasil.com.br/](https://loja.spcbrasil.com.br/)),

**SERASA** ([www.https://www.serasa.com.br/](https://www.serasa.com.br/)),

**SCPC Boa Vista** (<https://scpc.seae.fazenda.gov.br/scpc/login.jsf>) e **Consumidor Positivo**

([www.https://www.consumidorpositivo.com.br/](https://www.consumidorpositivo.com.br/)) e veja se consta o termo "Dívida Negativada";



- b) Junte provas, como documentação ou declaração do site ou estabelecimento que detectou sua negativação;
- c) Reúna os protocolos de atendimento (presenciais ou on-line), comprovantes de pagamento (se for o caso) e outros documentos que considerer pertinentes;
- d) Em caso de golpes, junte o Boletim de Ocorrência Policial (BO) que foi gerado;
- e) Caso considere adequado, sugiro procure orientação de um advogado especializado nesta area.

Obs.: Também é possível consultar seus dados no Banco Central do Brasil através do Registrato.

## Orientações jurídicas:

Um advogado atuante na área de defesa do consumidor pode:

1. Ajudá-lo a compreender sua situação jurídica de forma on-line;
2. Ajuizar ação para que você receba uma justa indenização;
3. Recuperar sua autoestima pela vergonha e sofrimento que passou;
4. Retirar seu nome do cadastro de inadimplentes.

CASO PRECISE DE ORIENTAÇÕES JURÍDICAS, ESTOU À DISPOSIÇÃO.

O processo ocorre, em regra de maneira on-line e sem a participação do cliente, ou seja, é cômodo e prático.

Considerando as especificidades do seu caso, posso ajudá-lo a buscar indenizações justas, pois a negativação indevida não é um simples aborrecimento - é uma violação de direitos.

Se a sua negativação deixou marcas ou frustrações, você não precisa lidar com isso sozinho.

Estou aqui para ouvir sua história, orientar e defender o que é justo.

Acompanhe meus conteúdos nas redes sociais:

