



---

# NEGATIVACÃO SEM AVISO?

Saiba o que fazer

---

Cristiano Munhoz

**E**ste eBook é um guia para entender seus direitos e saber como agir diante de uma negativação sem aviso.

Quando a notificação pelo SPC, Serasa ou SCPC Boa Vista não ocorre, ou é realizada de forma inadequada, ela pode ser considerada irregular, abrindo caminho para que o consumidor busque a exclusão do registro e, em muitos casos, uma indenização por danos morais.

# Entendendo a negativação e a importância do Aviso Prévio

Ter o nome negativado é uma situação que pode gerar grande preocupação e transtornos na vida financeira de qualquer pessoa. Significa que seu nome foi incluído em cadastros de inadimplentes, como SPC e Serasa, por conta de uma dívida não paga.

Essa inclusão restringe o acesso a crédito, financiamentos, empréstimos e até mesmo a serviços básicos. No entanto, o processo de negativação não pode ocorrer de qualquer forma.

A lei brasileira estabelece regras claras para proteger o consumidor, e uma das mais importantes é a necessidade de aviso prévio antes da inclusão do nome nos cadastros de inadimplentes.

## Por que o Aviso Prévio é tão importante?

O aviso prévio serve a diversos propósitos fundamentais:

- a) **Direito à Informação:** permite que o consumidor saiba da existência da dívida e da iminência da negativação, podendo contestá-la se for indevida ou buscar meios para quitá-la;
- b) **Oportunidade de Regularização:** dá ao devedor a chance de negociar o débito, evitando a restrição de crédito e os constrangimentos dela decorrentes;
- c) **Prevenção de Erros:** ajuda a identificar possíveis fraudes, dívidas já pagas ou cobranças indevidas antes que o nome seja negativado;
- d) **Transparência:** garante que o processo seja transparente e justo, protegendo o consumidor de surpresas desagradáveis e abusos.

# Qual é a base legal para a notificação prévia?

A exigência de notificação prévia antes da negativação não é uma mera formalidade, mas um direito fundamental do consumidor, garantido por lei.

O principal pilar legal para a exigência do aviso prévio está no Código de Defesa do Consumidor (CDC), que no art. 43, § 2º, estabelece: a comunicação escrita ao consumidor, a ser feita pelos órgãos ou entidades mantenedores de cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele, deverá ser feita no prazo de cinco dias úteis, a partir da inclusão, e conterá informações claras e precisas sobre o objeto da abertura, mantendo-se em local de fácil acesso ao público.

*Obs.: O prazo de cinco dias úteis mencionado refere-se ao prazo para a comunicação ser feita após a inclusão, mas a interpretação consolidada é que a notificação deve ser prévia à efetiva negativação.*

A notificação prévia é uma obrigação dos birôs de crédito ou órgãos mantenedores dos cadastros de inadimplentes (como **Serasa, SPC, Boa Vista SCPC**), e não da empresa credora (aquela para quem você deve).



Importante: A empresa credora (banco, loja etc.) tem o direito de cobrar a dívida e, se não houver pagamento, de solicitar a inclusão do nome do devedor nos cadastros. No entanto, a responsabilidade de enviar o aviso prévio da negativação é do birô de crédito.



## Como deve ser essa notificação?

**a) Escrita:** Geralmente, é enviada por carta simples, mas pode ser por e-mail ou SMS, desde que haja comprovação de recebimento e que o consumidor tenha consentido com esses meios.

**b) Clara e Precisa:** Deve informar qual dívida está sendo cobrada, o valor, a empresa credora e a data da inclusão.

**c) Comprovação de Envio:** O birô de crédito deve ser capaz de comprovar que enviou a notificação para o endereço ou contato do consumidor.

## Em caso de inscrição indevida, cabe dano moral?

Quando a negativação ocorre sem o devido aviso prévio, ou por uma dívida inexistente, já paga ou prescrita, ela é considerada indevida.

Nesses casos, o consumidor tem direito a buscar a exclusão do registro e, muitas vezes, uma indenização por danos morais.

A responsabilidade civil surge da violação de um direito, causando um prejuízo. No caso da negativação indevida, o prejuízo é a restrição ao crédito e o abalo à honra e à imagem do consumidor.

**Dano Moral:** A jurisprudência brasileira, especialmente do Superior Tribunal de Justiça (STJ), entende que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, por si só, já configura dano moral.

# Quando a notificação sem aviso é irregular?

Nem toda negativação sem aviso é irregular. É crucial entender as nuances para saber quando você tem direito a reclamar.

## **Endereço desatualizado, tentativa de notificação e meios aceitos:**

A notificação prévia deve ser enviada para o endereço do consumidor. Mas o que acontece se o endereço estiver desatualizado?

a) **Endereço Desatualizado:** Se o consumidor não atualizou seu endereço junto ao birô de crédito ou à empresa credora, e a notificação foi enviada para o último endereço conhecido e válido, pode ser que a negativação seja considerada regular, mesmo que o consumidor não tenha recebido o aviso. A responsabilidade de manter os dados cadastrais atualizados é também do consumidor;

b) **Tentativa de Notificação:** O birô de crédito precisa comprovar que tentou notificar o consumidor. Se a carta foi enviada para o endereço correto, mas retornou por ausente ou endereço insuficiente (sem culpa do birô), a situação pode ser mais complexa. No entanto, a simples alegação de envio sem comprovação de que o endereço estava correto e que a tentativa foi válida, não isenta o birô de responsabilidade;

c) **Meios Aceitos:** A notificação deve ser escrita. Tradicionalmente, é por carta. No entanto, com a evolução tecnológica, e-mails e SMS podem ser aceitos, desde que o consumidor tenha fornecido esses contatos e consentido em recebê-los para essa finalidade, e que haja comprovação de envio e recebimento.



**Dica:** Mantenha sempre seus dados cadastrais atualizados junto às empresas com as quais você tem relacionamento e, se possível, nos próprios birôs de crédito.

## Dívida existente, inexistente, prescrição e fraude

A irregularidade da negativação sem aviso pode se somar a outras irregularidades relacionadas à própria dívida.

a) Dívida Existente, mas sem Aviso: Se a dívida realmente existe e é legítima, mas você não recebeu o aviso prévio da negativação, a inclusão é irregular. Você tem direito à exclusão do registro e, provavelmente, à indenização por dano moral, mesmo que a dívida continue existindo e precise ser paga;

b) Dívida Inexistente: Este é um dos casos mais graves. Se você foi negativado por uma dívida que nunca existiu, que já foi paga, ou que você não reconhece (por exemplo, por um serviço que nunca contratou), a negativação é duplamente irregular. Além da falta de aviso, há a cobrança de algo indevido.

c) Prescrição da Dívida: Uma dívida prescrita é aquela cujo prazo legal para cobrança judicial expirou. Embora a dívida ainda exista (não caduca), ela não pode mais ser cobrada judicialmente e, mais importante, não pode gerar negativação. Se seu nome foi negativado por uma dívida prescrita, a negativação é irregular;

d) Fraude: Casos de fraude, como abertura de contas ou contratação de serviços em seu nome por terceiros, resultam em dívidas que você não contraiu. A negativação nesses casos é totalmente indevida e gera direito à exclusão e indenização.



**Atenção:** Uma dívida prescrita não significa que ela desapareceu. Ela ainda pode ser cobrada extrajudicialmente, mas não pode levar à negativação do seu nome.

# Descobriu uma negativação sem aviso?

## O que fazer?

Não entre em pânico. Siga este passo a passo para proteger seus direitos:

### 1. Reunir Provas

Antes de qualquer ação, organize as informações.

- a) Comprovante da negativação: tire “prints” das telas dos sites (Serasa, SPC etc.) que mostram a negativação, com data e hora.
- b) Detalhes da dívida: anote o nome da empresa credora, o valor da dívida, a data da inclusão e o número do contrato (se disponível).
- c) Comprovantes de pagamento (se a dívida já foi paga): boletos, extratos bancários, recibos.
- d) Comprovantes de que não recebeu o aviso: se você mudou de endereço, comprovantes do novo endereço (contas de consumo). Se o birô alegar envio, peça a comprovação.
- e) Comprovantes de contato (se já tentou resolver): protocolos de atendimento, e-mails, mensagens.

### 2. Contatar o Credor e o Birô de Crédito

- a) Contate a empresa credora: ligue para a empresa que negativou seu nome. Explique a situação, apresente suas provas (se a dívida for indevida ou já paga) e peça a exclusão imediata. Anote o protocolo de atendimento, nome do atendente e data.
- b) Contate o birô de crédito: Entre em contato com o Serasa, SPC ou SCPC Boa Vista onde seu nome foi negativado. Informe que você não recebeu o aviso prévio e solicite a exclusão do registro. Peça a comprovação do envio da notificação.



**Dica:** Sempre registre todos os contatos: protocolos, datas, nomes de atendentes, cópias de e-mails. Isso será crucial se precisar de medidas mais drásticas.

### 3. Reclamar no Procon/Consumidor.gov.br

#### 4. Notificação Extrajudicial

Uma notificação extrajudicial é um documento formal, geralmente enviado por um advogado, que informa à empresa credora e/ou ao birô de crédito sobre a irregularidade da negativação e exige a exclusão do nome, sob pena de medidas judiciais.

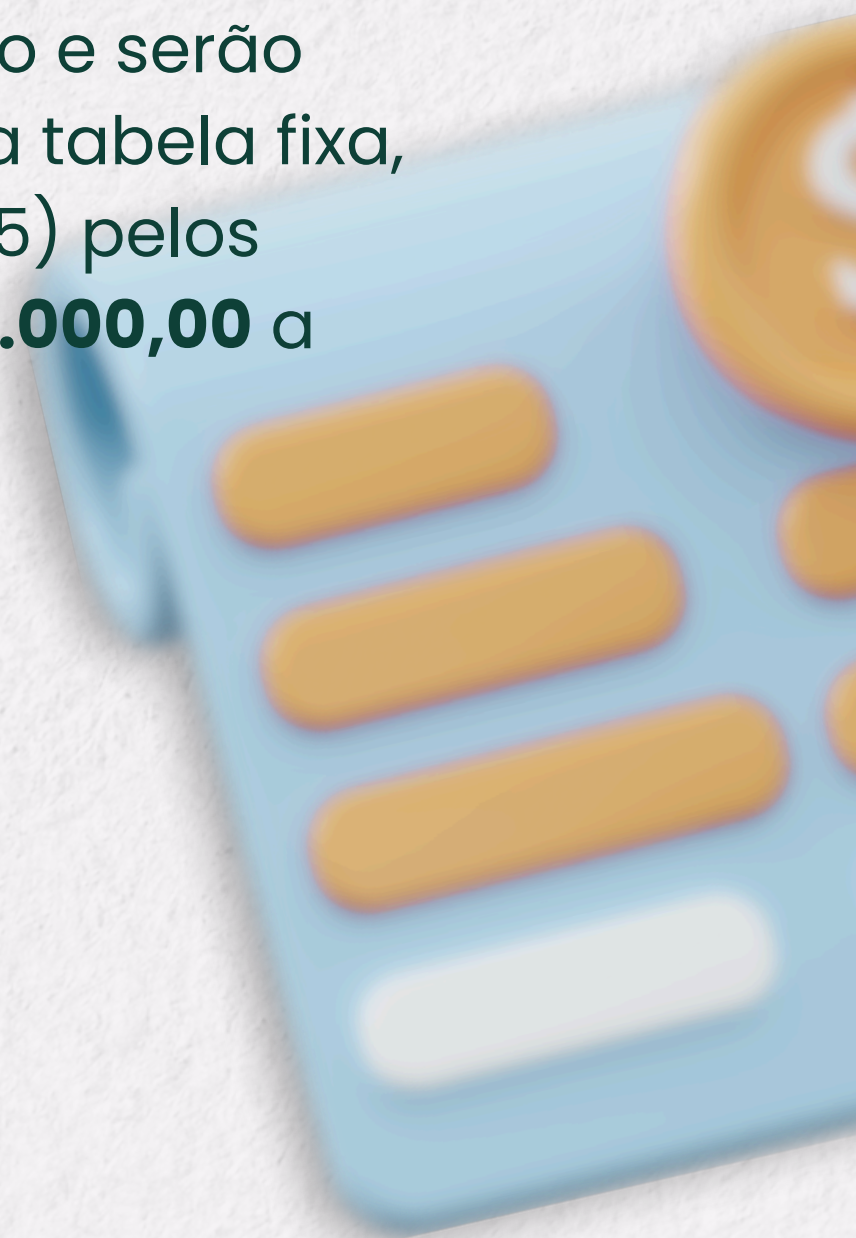
#### 5. Ação Judicial

Se todas as tentativas extrajudiciais falharem, a via judicial pode ser necessária. É fundamental buscar um advogado especializado para esta etapa.



## 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 (2025) pelos tribunais pátrios, as indenizações podem variar de **R\$ 3.000,00** a **R\$ 15.000,00**.



# Orientações Jurídicas

Um advogado atuante na área de defesa do consumidor pode:

- a) Ajudá-lo a compreender sua situação jurídica;
- b) Ajuizar ação para que você receba uma justa indenização;
- c) Recuperar sua autoestima pela vergonha e sofrimento que passou;
- d) Retirar seu nome do cadastro de inadimplentes;

*Caso precise de orientações jurídicas, estou à disposição.*

O processo ocorre, em sua grande maioria, 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 sem aviso prévio não é um simples aborrecimento - é uma violação de direitos.**

# SOBRE O Autor

## Cristiano Munhoz

OAB/RS 140673

- Mestre em Ciências Policiais (ISCPSI – 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.

*Siga-me nas redes sociais:*

