

GUIA PRÁTICO · CONSUMIDOR 2026

Seu nome foi negativado. E se a dívida não é sua?

Como limpar seu nome quando a dívida não existe, já foi paga ou nunca foi sua.

Antônio Carlos Brandão Júnior
Advogado · OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br

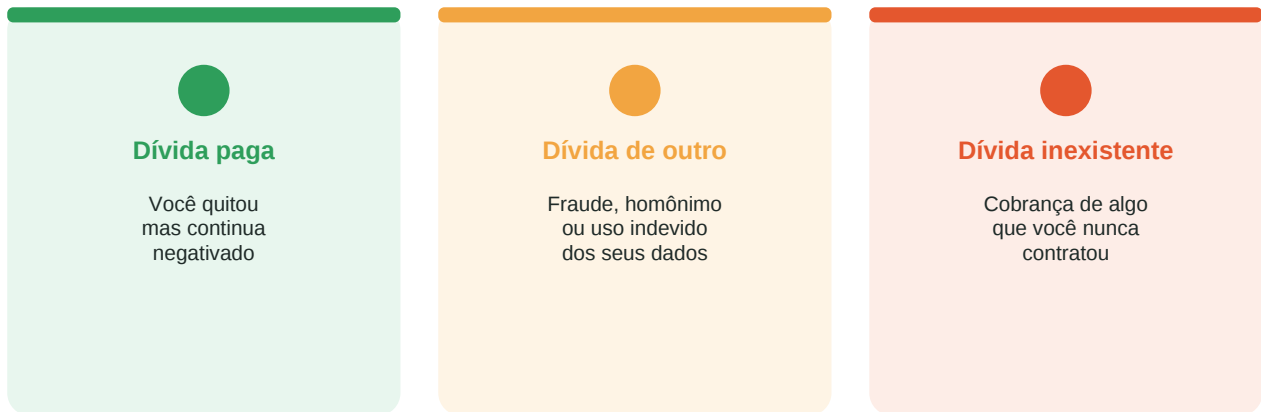
ANTES DE TUDO

Negativação indevida é mais comum do que parece

Descobrir o nome sujo por uma dívida que você não reconhece é uma das situações mais angustiantes do consumo — e mais frequentes do que se imagina. Erros de sistema, cobranças de contratos já quitados, fraudes com documentos de terceiros e homônimos estão entre as causas.

A boa notícia: existe um caminho claro, e a lei é bastante protetiva nesses casos. Inclusive quanto à possibilidade de indenização por danos morais, dependendo das circunstâncias.

Os três cenários mais comuns



PASSO 1

Descubra exatamente quem negativou e por quê

Antes de qualquer contestação, você precisa saber a origem exata do registro. Sem isso, é impossível contestar com precisão.

Consulte seu CPF gratuitamente

Os principais birôs de crédito — Serasa, SPC e Boa Vista — oferecem consulta gratuita ao próprio CPF, pelos sites ou aplicativos oficiais. Você verá qual empresa incluiu o registro, o valor e a data.

Consulte em todos os birôs. Uma dívida pode estar registrada em um e não em outro. Verificar só um deles é o erro mais comum — e leva a pessoa a achar que resolveu quando ainda há registro ativo em outro lugar.

Você deveria ter sido avisado antes

A legislação exige que o consumidor seja **previamente comunicado** antes da inclusão do seu nome nos cadastros de inadimplentes. Se você nunca recebeu qualquer aviso, isso por si só já é uma irregularidade relevante — e reforça bastante a sua posição.

PASSO 2

Conteste — na ordem certa



Comece por quem incluiu

O birô de crédito é apenas o cadastro — quem determina a inclusão é a empresa credora. Entre em contato com ela por escrito, informe que não reconhece a dívida (ou que ela já foi paga, anexando o comprovante) e **exija o número de protocolo**.

Comunique também o birô

Todos oferecem canal de contestação. Registrar ali também cria histórico e pode acelerar a análise.

Se pagou, o prazo para retirar é curto

Quitada a dívida, o credor deve providenciar a baixa do registro em prazo curto. Manter o nome negativado depois do pagamento é irregularidade — e uma das situações que mais geram condenação.

5 dias úteis

Prazo usualmente considerado para a baixa do registro após a quitação da dívida.

PASSO 3

Quando cabe indenização

A negativação indevida pode gerar direito a indenização por danos morais — mas nem sempre. Existe um ponto que decide a maioria dos casos, e que vale muito você conhecer:

Reforça o direito

- ✓ Nome limpo antes
- ✓ Dívida comprovadamente paga
- ✓ Ausência de aviso prévio
- ✓ Empresa avisada e inerte
- ✓ Registro mantido por muito tempo

Enfraquece o direito

- ✗ Outras negativações legítimas
- ✗ Dívida realmente existente
- ✗ Nunca ter contestado antes
- ✗ Falta de provas do pagamento
- ✗ Erro rapidamente corrigido

A regra que surpreende muita gente: quem já possui outras negativações legítimas e preexistentes costuma não obter indenização por danos morais por uma inscrição indevida adicional — o entendimento é de que a honra creditícia já estava abalada por motivo legítimo. Isso **não impede** a exclusão do registro indevido, mas afeta a indenização.

PASSO 4

Organize as provas certas

Como em quase tudo no direito do consumidor, o desfecho depende menos de argumento e mais de documento. Reúna desde já:

Provas que sustentam o seu caso

- ☒ Extrato da consulta mostrando a negativação
- ☒ Comprovante de pagamento, se a dívida foi quitada
- ☒ Contrato, se existir, ou prova de que nunca contratou
- ☒ Protocolos de todas as tentativas de resolver
- ☒ Prints de conversas e e-mails com a empresa
- ☒ Boletim de ocorrência, em caso de fraude
- ☒ Comprovante de que não houve aviso prévio

Em caso de fraude com seus documentos

Se alguém usou seus dados para contratar, registre boletim de ocorrência e comunique formalmente a empresa. Nesses casos, a responsabilidade costuma recair sobre quem concedeu o crédito sem a devida verificação — é considerado risco da atividade, e não culpa do consumidor lesado.

PARA FECHAR

Nome limpo é patrimônio

Uma negativação indevida trava financiamento, cartão, aluguel e até oportunidade de emprego. Não é um aborrecimento pequeno — e a lei reconhece isso.

Aja rápido, documente cada tentativa e não aceite um “não” sem justificativa por escrito. Quanto mais organizado o seu histórico, mais forte a sua posição em qualquer instância.

Seu nome continua negativado?

Se a empresa não retirou o registro indevido mesmo após sua contestação, isso tem consequência jurídica. Fale com um advogado.

advogadonet.com.br

WhatsApp: (11) 98016-7263

Aviso: material exclusivamente informativo e educacional. Não constitui consultoria jurídica individual nem garantia de resultado. Cada caso depende das circunstâncias concretas, das provas disponíveis e da legislação vigente. Para orientação sobre a sua situação específica, consulte um advogado.

Antônio Carlos Brandão Júnior — OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br