

PACK DE MODELOS DE NOTIFICAÇÃO BANCÁRIA

11 documentos prontos para você defender os seus direitos contra os abusos dos bancos

Dr. Gustavo König

Advogado especialista em direito bancário | OAB/RS 122.326

@dr.gustavokonig



TIRAR DÚVIDAS NO WHATSAPP: (54) 99971-4003

ANTES DE USAR, LEIA ISTO

Estes modelos são orientativos e resolvem situações simples. Cada dívida tem particularidades: antes de enviar, confira datas e valores e, em caso de dúvida, procure um advogado.

IMPORTANTE: nunca reconheça a dívida por escrito. Frases como "eu sei que devo" podem reiniciar prazos que estavam correndo a seu favor.

Como usar: encontre abaixo o modelo do seu caso, copie o texto, preencha os campos entre [COLCHETES] com os seus dados e envie pelo canal indicado. Guarde sempre o protocolo ou o comprovante de envio.

OS 11 MODELOS

1. Consumidor.gov.br: dívida antiga sendo cobrada
2. Tirar do Serasa dívida com mais de 5 anos
3. Registrato/SCR: negativação interna no Banco Central
4. Proposta de acordo ao banco (com proteção)
5. Planilha de evolução da dívida (antes de renegociar)
6. Empresa desconhecida cobrando: exija a prova
7. Dívida que virou processo e ficou parada (passo a passo)
8. Cópia do contrato e das gravações da venda por telefone
9. Cartão de crédito e rotativo: o teto de 100%
10. Cheque especial: o teto de 8% ao mês
11. Empréstimo consignado que você NÃO contratou (golpe)

MODELO 1

Consumidor.gov.br: dívida antiga sendo cobrada

QUANDO USAR: quando você recebe cobranças insistentes de uma dívida com mais de 5 anos.

ONDE ENVIAR: site consumidor.gov.br, reclamação contra o banco ou financeira. Assunto: Solicitação de regularização de cobrança indevida de dívida antiga.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

Prezados,

Venho recebendo cobranças referentes a um suposto débito do ano de [ANO DA DÍVIDA], contrato/origem [NÚMERO OU DESCRIÇÃO, SE SOUBER].

Trata-se de dívida com mais de 5 anos, cuja pretensão de cobrança judicial está prescrita, nos termos do artigo 206, parágrafo 5º, inciso I, do Código Civil (para dívidas líquidas constantes de contrato). Ainda que a cobrança amigável seja admitida, é vedada a cobrança de forma vexatória ou constrangedora (artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor) e a manutenção de qualquer restrição em cadastro de inadimplentes por período superior a 5 anos (artigo 43, parágrafo 1º, do CDC).

Diante disso, solicito:

1. A cessação das cobranças abusivas ou constrangedoras (ligações insistentes, mensagens e cartas com ameaças);
2. A exclusão de qualquer restrição em meu nome relacionada a esse débito;
3. Resposta formal por esta plataforma confirmando a regularização.

Nome: [SEU NOME COMPLETO]

CPF: [SEU CPF]

MODELO 2

Tirar do Serasa dívida com mais de 5 anos

QUANDO USAR: quando uma dívida velha ainda aparece negativando o seu nome. O prazo de 5 anos conta do VENCIMENTO da dívida, não da data em que o registro foi incluído.

ONDE ENVIAR: Serasa/SPC/Boa Vista (pelo site ou carta com AR) e também ao credor.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL

[SEU NOME COMPLETO], CPF [SEU CPF], residente em [ENDEREÇO COMPLETO], vem NOTIFICAR:

Consta em meu nome, nesse cadastro de proteção ao crédito, o apontamento referente à dívida [DESCREVER: credor, valor e DATA DE VENCIMENTO ORIGINAL da dívida].

O artigo 43, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor veda a manutenção de informação negativa por período superior a 5 anos, prazo contado do VENCIMENTO da dívida (e não da data de inclusão do registro), conforme a Súmula 323 do Superior Tribunal de Justiça, e isso independentemente de a dívida ainda poder ser cobrada. O vencimento da dívida em questão ocorreu em [DATA], já tendo transcorrido o prazo legal.

Solicito a EXCLUSÃO DEFINITIVA do apontamento no prazo de 5 dias úteis, sob pena de adoção das medidas judiciais cabíveis, inclusive indenizatórias.

[CIDADE], [DATA]

[ASSINATURA]

MODELO 3

Registrato/SCR: negativação interna no Banco Central

QUANDO USAR: quando o seu nome está limpo no Serasa mas o crédito é negado. Primeiro tire o extrato gratuito no site registrato.bcb.gov.br e veja o que os bancos informam sobre você.

ONDE ENVIAR: primeiro no SAC e na Ouvidoria do banco que reportou a informação; sem solução, reclamação no Banco Central em bcb.gov.br.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

À Ouvidoria do [NOME DO BANCO]

Venho por meio desta solicitar esclarecimento e correção de informação desabonadora registrada em meu nome no Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central.

Ao consultar meu extrato no Registrato, verifiquei o apontamento de [DESCREVER: operação, valor, classificação como prejuízo/vencido]. Tal registro está [INCORRETO / DESATUALIZADO APÓS QUITAÇÃO OU REGULARIZAÇÃO, escolher o caso] e vem impedindo minha obtenção de crédito, funcionando como negativação interna.

Com base no artigo 43, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, que assegura ao consumidor a imediata correção de dados incorretos em banco de dados, solicito a retificação/baixa da informação no prazo de 10 dias úteis, com resposta formal por escrito. Registro que a informação no SCR só pode ser alterada pela própria instituição que a reportou, razão pela qual dirijo esta reclamação diretamente a essa instituição.

Sem solução pela ouvidoria, a reclamação seguirá ao Banco Central pelo canal de reclamações em bcb.gov.br.

Protocolo do SAC (se já houver): [NÚMERO]

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

MODELO 4

Proposta de acordo ao banco (com proteção)

QUANDO USAR: quando você quer quitar uma dívida ATUAL com desconto, por escrito e protegido.

ONDE ENVIAR: e-mail, SAC ou ouvidoria do credor. Nunca feche acordo por telefone.

ATENÇÃO: nunca use este modelo para uma dívida que você acredita estar prescrita (mais de 5 anos).

Propor pagamento pode interromper a prescrição e fazer o prazo recomeçar do zero (artigo 202, inciso VI, do Código Civil). Este modelo é para dívida atual que você quer quitar com desconto, não para dívida velha (para essa, use os Modelos 1 e 2).

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

PROPOSTA DE ACORDO EXTRAJUDICIAL

[SEU NOME COMPLETO], CPF [SEU CPF], vem apresentar proposta de composição referente ao contrato [NÚMERO/DESCRIÇÃO], SEM RECONHECIMENTO DO DÉBITO em seu valor atual, quantia que se encontra em análise quanto à regularidade dos encargos.

Proponho a quitação integral e definitiva mediante pagamento de R\$ [VALOR] à vista (ou em [N] parcelas de R\$ [VALOR]), condicionada a:

1. Emissão de termo de quitação total do contrato, sem ressalvas;
2. Baixa definitiva de qualquer restrição em meu nome em até 5 dias úteis após o pagamento;
3. Formalização por escrito antes do pagamento.

Aguardo resposta em 10 dias úteis. Esta proposta é condicional e não constitui confissão de dívida, reconhecimento de sua exigibilidade atual, nem renúncia ao direito de revisão dos encargos contratuais; a ausência de aceite implica sua total ineficácia.

[CIDADE], [DATA]

MODELO 5

Planilha de evolução da dívida (antes de renegociar)

QUANDO USAR: antes de renegociar qualquer valor. É este documento que mostra como 5 mil viraram 50 mil e se há juros abusivos.

ONDE ENVIAR: SAC ou ouvidoria do banco.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

À [NOME DA INSTITUIÇÃO]

Com fundamento no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (direito à informação clara e adequada), solicito, no prazo de 10 dias úteis:

1. Cópia integral do contrato [NÚMERO/DESCRIÇÃO] e de eventuais aditivos;
2. Planilha de evolução do débito, mês a mês, desde a origem, discriminando: valor principal, taxa de juros aplicada, encargos, tarifas e seguros embutidos;
3. Demonstrativo do saldo devedor atual com a memória de cálculo.

A negativa ou o silêncio serão interpretados como recusa de informação, com as consequências legais cabíveis.

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

[CIDADE], [DATA]

MODELO 6

Empresa desconhecida cobrando: exija a prova

QUANDO USAR: quando um fundo ou assessoria que você nunca viu cobra uma dívida antiga que teria comprado do banco.

ONDE ENVIAR: e-mail ou canal oficial da empresa cobradora.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

NOTIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO DE COMPROVAÇÃO DE CESSÃO DE CRÉDITO

À [NOME DA EMPRESA COBRADORA]

Venho recebendo cobranças dessa empresa referentes a suposto débito originado no [BANCO DE ORIGEM], contrato [NÚMERO, SE SOUBER].

Nos termos do artigo 290 do Código Civil, a cessão de crédito não tem eficácia em relação ao devedor senão quando a este notificada. Até a presente data não recebi notificação válida da cessão.

Solicito, no prazo de 10 dias úteis:

1. Cópia do instrumento de cessão de crédito que comprove a titularidade do débito;
2. Cópia do contrato original e da planilha de evolução da dívida;
3. Comprovação da notificação da cessão.

Enquanto não comprovada a cessão e a titularidade do crédito, não reconhecerei a legitimidade dessa empresa para a cobrança, e eventual pagamento por mim realizado ao credor original permanecerá válido, nos termos do artigo 290 do Código Civil. Deverá ainda cessar qualquer cobrança de caráter vexatório ou ameaçador (artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor), sob pena das medidas cabíveis.

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

[CIDADE], [DATA]

MODELO 7

Dívida que virou processo e ficou parada (passo a passo)

QUANDO USAR: quando uma dívida sua virou processo judicial há anos e nada mais aconteceu. Aqui não é uma carta: é o caminho para você conferir a situação de graça.

ONDE ENVIAR: consulta gratuita no site do tribunal do seu estado.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

PASSO A PASSO:

1. Consulte o seu CPF no site do tribunal do seu estado (busca processual gratuita);
2. Veja a data da última movimentação útil da execução;
3. Processo de cobrança parado, sem bens localizados, por período que somado ao prazo de prescrição do título ultrapasse os marcos do artigo 921 do Código de Processo Civil, pode ser extinto por prescrição intercorrente (a análise do prazo exige um advogado);
4. Reconhecida a extinção pelo juiz, é possível requerer o levantamento das restrições ligadas ao processo (não ocorre de forma automática).

Dica: anote o número do processo e a data da última movimentação antes de buscar orientação.

MODELO 8

Cópia do contrato e das gravações da venda por telefone

QUANDO USAR: quando te venderam um empréstimo ou produto por telefone e você quer a prova do que foi prometido. Este documento municia todos os outros.

ONDE ENVIAR: SAC ou ouvidoria do banco.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

À [NOME DA INSTITUIÇÃO]

Com fundamento no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (direito à informação) e no artigo 18, inciso II, da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018, direito de acesso do titular aos seus dados), solicito, no prazo de 15 dias:

1. Cópia integral do contrato [NÚMERO/DESCRIÇÃO] e de todos os aditivos;
2. Cópia das GRAVAÇÕES TELEFÔNICAS e áudios da oferta, venda e atendimento relacionados a essa operação, em formato digital;
3. Histórico completo de atendimentos e protocolos vinculados ao contrato.

Registro que a gravação da oferta feita por telefone integra os meus dados pessoais e a documentação da contratação, sendo o fornecimento obrigação da instituição. A negativa ou o silêncio serão informados ao Banco Central e ao Procon.

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

[CIDADE], [DATA]

MODELO 9

Cartão de crédito e rotativo: o teto de 100%

QUANDO USAR: quando a dívida do cartão disparar. Desde 2024, por lei, os juros do rotativo não podem passar de 100% do valor original da dívida.

ONDE ENVIAR: SAC ou ouvidoria do banco ou emissor do cartão.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

À [NOME DA INSTITUIÇÃO]

Sou titular do cartão [FINAL XXXX] e contesto a evolução da dívida a ele vinculada.

Desde 1º de janeiro de 2024, por força da Lei 14.690/2023, os juros e encargos financeiros da dívida do rotativo e do parcelamento do cartão NÃO podem ultrapassar 100% do valor original da dívida. Além disso, o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor me assegura informação clara sobre a composição do débito.

Solicito, no prazo de 10 dias úteis:

1. Demonstrativo da composição atual da dívida (principal, juros, encargos e tarifas, mês a mês);
2. Comprovação do respeito ao teto legal de 100% sobre as dívidas de rotativo/parcelamento constituídas a partir de 01/01/2024, com recálculo e estorno de eventual excesso;
3. Suspensão da incidência de novos encargos sobre a parcela contestada até a resposta.

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

[CIDADE], [DATA]

MODELO 10

Cheque especial: o teto de 8% ao mês

QUANDO USAR: quando você vive no limite da conta e o saldo é corroído pelos juros. Desde 2020 o juro do cheque especial de pessoa física tem teto de 8% ao mês.

ONDE ENVIAR: SAC ou ouvidoria do banco.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

À [NOME DA INSTITUIÇÃO]

Sou titular da conta [AGÊNCIA/CONTA] e venho contestar os encargos do cheque especial a ela vinculado.

Desde janeiro de 2020, a Resolução CMN 4.765/2019 limita os juros do cheque especial de pessoa física a 8% ao mês. O artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor me assegura, ainda, informação clara sobre os encargos cobrados.

Solicito, no prazo de 10 dias úteis:

1. Planilha de evolução do saldo devedor do cheque especial, mês a mês, com a taxa efetivamente aplicada em cada período;
2. Comprovação do respeito ao teto de 8% ao mês desde janeiro de 2020, com recálculo e estorno de eventual cobrança acima do limite;
3. Informação da taxa atual contratada e da taxa média do Banco Central para a modalidade.

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

[CIDADE], [DATA]

MODELO 11

Empréstimo consignado que você NÃO contratou (golpe)

QUANDO USAR: quando aparece desconto de empréstimo no seu benefício do INSS ou na sua conta e você nunca pediu esse dinheiro. Confira os contratos no aplicativo Meu INSS (menu Empréstimos) e registre boletim de ocorrência: isso fortalece o caso.

ONDE ENVIAR: SAC e ouvidoria do banco que fez o desconto.

TEXTO PRONTO (copie, preencha os campos entre colchetes e envie):

À Ouvidoria do [NOME DO BANCO]

Identifiquei desconto em meu [BENEFÍCIO INSS Nº X / CONTA CORRENTE] referente ao contrato de empréstimo [NÚMERO, SE CONSTAR], que EU NÃO CONTRATEI e não reconheço.

O banco responde objetivamente por fraudes e operações não contratadas, por se tratar de risco da própria atividade (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça).

Diante disso, exijo, no prazo de 10 dias:

1. A CESSAÇÃO IMEDIATA dos descontos;
2. Cópia do suposto contrato e da comprovação da contratação (assinatura, biometria, gravação da ligação ou registro eletrônico);
3. O ESTORNO EM DOBRO de todos os valores já descontados, na forma do artigo 42, parágrafo único, do CDC;
4. O cancelamento definitivo do contrato e a baixa de qualquer restrição em meu nome a ele vinculada.

Registro que já formalizei/formalizarei boletim de ocorrência sobre o fato. Sem solução, a reclamação seguirá ao Banco Central, ao Procon e ao Judiciário.

Nome: [SEU NOME COMPLETO], CPF: [SEU CPF]

[CIDADE], [DATA]

E SE NÃO RESOLVER?

Esses modelos resolvem os casos simples. Se o banco não responder no prazo, negar o pedido ou se a sua situação for maior (valores altos, várias dívidas, processo em andamento), me chama e me conta o seu caso, que eu te oriento sobre o caminho.



FALAR NO WHATSAPP: (54) 99971-4003

ou no direct do @dr.gustavokonig

Dr. Gustavo König

Advogado especialista em direito bancário | OAB/RS 122.326

Instagram: @dr.gustavokonig | WhatsApp: (54) 99971-4003