Consumidor Direito + Grita

Consumidores enfrentam dificuldades para renegociar débitos e recuperar o acesso ao crédito, mesmo quando buscam regularizar a situação financeira

Mesmo com o nome limpo, as portas estão fechadas. O que eu faço?

» BRUNNA RAMOS*



Para quem quer limpar o nome na praça, o desafio pode começar na hora de negociar com a empresa credora e persistir mesmo depois da regularização dos débitos. Parcelas incompatíveis com a renda, propostas que não avançam e dificuldades para recuperar o acesso ao crédito prolongam um problema que vai além das contas atrasadas.

A auxiliar administrativa Patrícia Lemos, 39 anos, começou a acumular dívidas depois de passar por meses de aperto no orçamento. Com o salário comprometido com aluguel, alimentação e despesas do filho, atrasou parcelas do cartão de crédito e deixou uma conta de consumo em aberto. Depois de se organizar, Lemos passou a buscar alternativas para quitar as pendências e se reinserir no mercado de créditos, mas encontrou dificuldades ao longo do processo. "Querendo ou não, é bom poder ter um cartão de crédito, principalmente em momentos de emergência".

Patrícia buscou informações sobre as possibilidades de negociação, inclusive por meio do Desenrola Brasil, programa do governo federal, instituído pela Lei nº 14.690/2023, criado para ajudar pessoas físicas a renegociarem dívidas em atrasos com grandes descontos, mas não conseguiu chegar a um acordo que considerasse viável. Ela queria compreender os valores cobrados e encontrar condições compatíveis com o que recebia.

Ao negociar uma proposta, Patrícia ficou alguns meses pagando a dívida na esperança de conseguir recuperar o nome, porém, mais de um ano depois, ainda não conseguia entrar no mercado de créditos, mesmo que o escore dela estava relativamente alto. Patrícia procurou Procon logo que descobriu que CPF dela continuava negativado, mesmo após a quitação total da dívida, e registrou uma denúncia.

Após o andamento do processo no órgão de defesa do consumidor, que levou cerca de três meses, Patrícia conseguiu que o status de ativação do CPF voltasse ao normal. "Fiquei muito chateada. De todos os motivos que poderiam levar a minha dificuldade de conseguir credito, essa nunca passou pela minha cabeça, mas agora deu tudo certo, graças a Deus", garante.

A situação do motorista de aplicativo Marcelo Alvares, 45 anos, é semelhante à de Patrícia. Ele também começou com uma despesa inesperada e precisou recorrer ao crédito para consertar o carro, ferramenta indispensável para garantir o próprio sustento. Com o veículo parado na oficina e os pagamentos atrasados, acumulou compromissos financeiros que passaram a disputar espaço com as despesas domésticas e profissionais. "Uma hora ou outra, a gente acaba precisando utilizar o cartão de créditos e aí você vai usando, usando até você estar endividado. Isso é muito ruim, porque depois é difícil recuperar o nome".

A tentativa de encontrar uma alternativa não resultou em um acordo satisfatório, mesmo assim Marcelo Avelar pagou. Para ele o susto veio depois de limpar o nome. Após alguns meses, o motorista resolveu se reinserir no mercado de créditos, porém, lojas, mercados e bancos negavam o benefício a ele. "Comecei a achar muito estranho; eu já tinha limpado meu nome há 45 meses e não conseguia fazer um novo cartão".

Marcelo, então, buscou o banco que concedeu o crédito para entender o porquê de não estar conseguindo se reinserir no mercado A resposta que o escore dele continuava baixo, mesmo após a quitação da dívida, o que surpreendeu o consumidor, pois, em momentos de negociação, lhe foi informado que ele seria reinserido no sistema sem dificuldades. "Isso me frustrou, porque paguei justamente com objetivo de conseguir utilizar o crédito novamente, disse." Passada a frustração, o motorista conseguiu refazer o cartão de crédito na mesma instituição em que havia contraído a dívida.

Como funciona

A quitação de uma dívida garante que o consumidor consiga contratar um novo empréstimo, obter um cartão ou recuperar os limites anteriores. As instituições financeiras podem avaliar o risco de cada operação e decidir se concedem crédito, mesmo quando não existe uma restrição cadastral ativa.

"A quitação ou renegociação da dívida não obriga o banco a conceder novo crédito, pois a instituição pode avaliar livremente o risco da operação", explica. Por outro lado, o especialista ressalta que não podem ser mantidas informações incorretas, desatualizadas ou restrições indevidas relacionadas a uma dívida já regularizada.

Isso não significa, porém, que o consumidor deva aceitar informações incorretas em seu cadastro ou ficar sem explicações sobre dados utilizados para avaliar seu perfil financeiro. Segundo o advogado especialista em direito do consumidor Sandro Batherhod, é necessário diferenciar a análise de risco feita pelas instituições da utilização de informações incorretas ou desatualizadas.

O consumidor que suspeitar de irregularidades em seu cadastro pode solicitar esclarecimentos ao banco ou ao gestor do cadastro e pedir a correção dos dados. Se o problema persistir, pode procurar o Procon, recorrer aos canais competentes ou buscar a Justiça. A recusa de crédito ou um score baixo, isoladamente, não comprovam ilegalidade: é necessário avaliar as circunstâncias e os dados utilizados.

Proteção

A Lei do Superendividamento alterou o Código de Defesa do Consumidor e estabeleceu mecanismos para auxiliar pessoas que não conseguem pagar suas dívidas de consumo sem comprometer o mínimo existencial. A legislação prevê a possibilidade de repactuação dos débitos, com análise global das obrigações e tentativa de conciliação com os credores, observados os requisitos legais.

Programas como o Desenrola DF também podem abrir caminhos para a regularização, conforme as regras aplicáveis. Mas o desconto, por si só, não resolve todas as situações: é necessário que a proposta seja compatível com a capacidade de pagamento do consumidor.

Para Batherhod, o ponto central é verificar se as condições oferecidas permitem uma reorganização financeira sustentável. Quando há vários credores, a negociação isolada pode não ser suficiente para resolver o conjunto das dívidas.

Segundo a advogada especialista em direito do consumidor, Michelli Roos, o primeiro passo para o consumidor que enfrenta restrições veladas de crédito após quitar ou renegociar uma dívida é "identificar a origem da restrição", utilizando ferramentas como a consulta aos cadastros de proteção ao crédito e ao Relatório de Empréstimos e Financiamentos do Banco Central pelo Registrato. A especialista ressalta que, caso a dívida tenha sido integralmente paga, "cabe ao credor providenciar a exclusão do registro em até cinco dias úteis após o pagamento integral e efetivo do débito", conforme estabelece a Súmula 548 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Michelli Roos também esclarece que, embora as instituições financeiras tenham autonomia para realizar análises de risco e a recusa de crédito por si só não configure ilegalidade, "isso não autoriza o uso de informações incorretas, desatualizadas ou tratadas de forma irregular". A advogada lembra que o consumidor tem o direito de solicitar o acesso aos seus dados e a revisão de decisões automatizadas com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de poder exigir esclarecimentos sobre as fontes e critérios considerados no cálculo do escore de crédito, conforme garantido pela Súmula 550 do STJ.

Por fim, quando as alternativas tradicionais e os programas governamentais se mostram inviáveis, a especialista aponta que o consumidor pode recorrer à "repactuação prevista pela Lei do Superendividamento, incorporada ao Código de Defesa do Consumidor. Michelli destaca que esse mecanismo judicial visa a "reorganização global dos pagamentos de forma compatível com a capacidade financeira do consumidor", permitindo a apresentação de um plano de pagamento em até cinco anos que preserve o seu mínimo existencial.

***Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

»ITAÚ
COMPRA SEM PARCELAMENTO

O consumidor Olival Souza tirou o cartão do Itaú Latam Pass e diz que, nas informações, entre as vantagens, é possível parcelar em até 10 vezes sem juros. Porém, o consumidor comprou duas vezes e não aparecia a opção de parcelamento, ele teve que pagar integralmente.

Comentário da empresa

*O **Correio Braziliense** entrou em contato com o Itaú via e-mail e WhatsApp e não recebeu resposta até o fechamento da matéria.*

Comentário do consumidor

Após o Correio encaminhar a queixa de Olival Souza ao Itaú, o consumidor comunicou ao jornal que "o problema tinha sido resolvido."



»SHEIN
ADEREÇO DE FANTASIA

A consumidora Ketelin da Silva Amaral, de 26 anos, comprou duas laces — uma ruiva e uma loira — para um evento de Halloween. Segundo a compradora, os produtos deveriam ter chegado na segunda-feira e, até o momento, não recebeu a mercadoria.

Comentário da empresa

*O **Correio Braziliense** entrou em contato com a Shein via WhatsApp e não recebeu resposta até o fechamento da matéria.*

Comentário do consumidor

"Fiquei bem abalada, porque eu precisava muito dessas laces pra usar no evento de sexta-feira, e agora vou ter que achar outra alternativa pra complementar meu look."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@dabr.com.br*
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | **Anac** 0800 725 4445 | **ANP** 0800 970 0267 | **Anvisa** 0800 642 9782 | **ANS** 0800 701 9656 | **Decon** 3362-5935 | **Inmetro** 0800 285 1818 | **Procon** 151 | **Prodecon** 3343-9851 e 3343-9852