

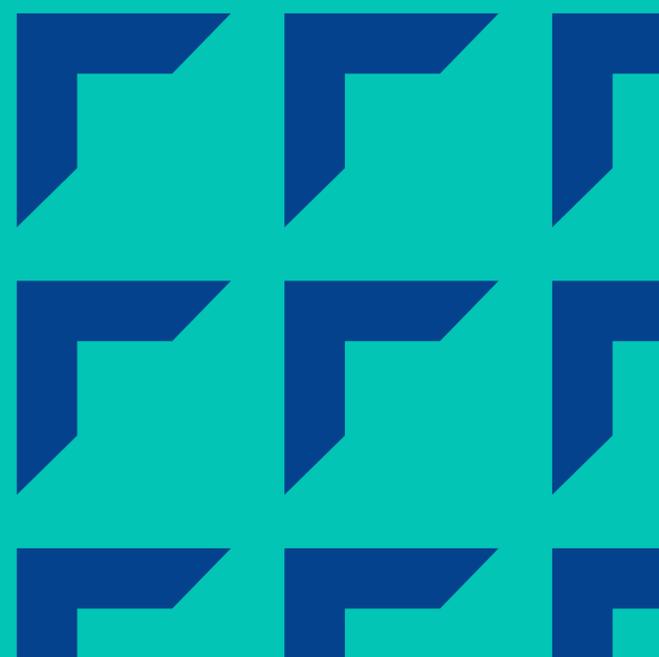


15 de Março

**Dia do
Consumidor**

**Conheça
o DEACON**

**Departamento de Assistência
ao Consumidor**



CONHEÇA O DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR (DEACON) DA CDL/BH

A **CDL/BH** em 1988, de forma pioneira, antecipando-se ao Código de Defesa do Consumidor, criou o **Deacon – Departamento de Assistência ao Consumidor**, para orientar consumidores e empresas associadas, além de buscar soluções para eventuais conflitos provenientes de inscrições no SPC.

O **Deacon** zela pela boa relação entre consumidores e lojistas por meio da conciliação e solução dos

problemas decorrentes da relação de consumo, evita demandas judiciais para os associados, e também presta esclarecimentos sobre os registros existentes no banco de dados do **SPC Brasil** e sobre o **Código de Defesa do Consumidor**.

O Deacon é o único serviço do gênero ofertado pela iniciativa privada e que não trabalha com medidas punitivas, atendendo mais de **4.000 consumidores** ao ano.

Como funciona:

Basta o consumidor procurar o Deacon portando a Carteira de Identidade e CPF, por meio dos nossos canais de atendimento.

Contato:

Assistência ao Consumidor/
Deacon

E-mail: deacon@cdlbh.com.br

Telefone e Whatsapp: (31) 3249-1666

Horário: Segunda a sexta de
8h30 às 14h

PERGUNTAS E RESPOSTAS – DEACON

1) Como posso saber se meu nome está negativado?

A consulta ao banco de dados do SPC deve ser realizada pessoalmente na sede da CDL/BH, com a apresentação obrigatória dos documentos de Identidade e CPF. A consulta é gratuita e também pode ser feita por um representante legal, desde que tenha procuração com poderes especiais para representá-lo perante a CDL/BH, com firma reconhecida em cartório. Os advogados deverão apresentar a procuração ad judicium. Para consulta feita por terceiros, também é necessário apresentar cópia do documento pessoal com foto do consumidor.

2) Como faço para realizar a consulta em nome da pessoa jurídica?

É necessário apresentação do documento da pessoa jurídica. Contrato social, última alteração contratual e cartão de CNPJ. Se for MEI, é necessário apresentação do certificado e cartão de CNPJ. Ou Ata de assembleia, Estatutos, nos casos de condomínios e/ou entidades e associações. Além do documento do representante. Se a consulta for realizada por um terceiro é necessário toda documentação citada acima e procuração com reconhecimento de firma em cartório e xerox do documento do proprietário da empresa. Os advogados deverão apresentar a procuração ad judicium.

3) Qual o endereço para realizar a consulta no atendimento presencial?

Rua: Bernardo Guimarães nº 1300 – Boa Viagem – Belo Horizonte/MG. Seg. a Sex. de 08h30 às 14h.

4) A consulta ao SPC pode ser feita pela internet?

Somente nos canais de atendimento do SPC BRASIL, através do site www.spcbrasil.org.br ou do aplicativo SPC CONSUMIDOR.

5) A consulta ao SPC pode ser feita pelo telefone ou e-mail?

Não. A consulta deverá ser realizada presencialmente na sede da CDL/BH (Rua: Bernardo Guimarães nº1300 – Boa Viagem – Belo Horizonte/MG. – Seg. a Sex. de 08h30 às 14h.), ou através dos canais de atendimento do SPC BRASIL, através do site www.spcbrasil.org.br ou do aplicativo SPC CONSUMIDOR.

6) Por quanto tempo o nome é disponibilizado pelo SPC?

Por até 5 (cinco) anos, conforme entendimento do STJ e previsão do Código de Defesa do

Consumidor, artigo 43,§ 1º. Este prazo é contado a partir da data de vencimento da dívida e não da data da inclusão no sistema.

7) Passados os 05 (cinco) anos, a empresa pode “renovar” o registro de SPC?

Não. Os 05 (cinco) anos são contados do vencimento da dívida, e portanto, assim que expirados não poderão ser disponibilizados novamente, mesmo que a dívida continue a existir.

8) Se pagar a primeira parcela da dívida, o registro é excluído do SPC?

Caso seja realizada um acordo, com a novação de dívida (criação de nova dívida, após negociação da dívida devida), existe sim a obrigatoriedade da empresa credora de cancelar o registro de SPC até então existente, pois se a dívida foi renovada, o antigo contrato inadimplido e todos os efeitos decorrentes deste se extinguem de pleno direito.

Entretanto, caso o consumidor venha a ficar novamente inadimplente com relação a essa negociação, o credor poderá negativá-lo novamente, dessa vez, com as informações da negociação firmada entre as partes.

9) O que gera a inclusão do CPF do consumidor no SPC?

Caso ocorra a inadimplência do consumidor, ou seja, o atraso no pagamento de uma dívida, o consumidor poderá ser registrado no banco de dados do SPC, após comunicação.

10) O consumidor deve ser avisado sobre a inclusão do seu nome e CPF no SPC?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor dispõe que o consumidor seja comunicado por escrito quando da abertura de cadastro em seu nome (art. 43, § 2º).

11) O SPC e a CDL/BH são órgãos públicos?

Não. O SPC é um banco de dados privado de caráter público (segundo art. 43, § 4º, CDC), sendo também o processador de dados do banco de dados da Câmara de Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte - CDL/BH, que por sua vez é uma associação civil, representante de classe, sem fins lucrativos. O governo possui bancos de dados de informações de crédito como, por exemplo, o CADIN (banco de dados onde se encontram registrados os nomes de pessoas físicas e jurídicas em débito para com órgãos e entidades federais) e o CCF que reúne os dados sobre os emitentes de cheques sem fundo, operacionalizado pelo Banco Central do Brasil.

12) A CDL/BH é a mesma coisa que o SPC BRASIL?

Não. A CDL/BH e o SPC BRASIL, são pessoas jurídicas distintas. A CDL/BH possui um banco de dados de inadimplência, cujo processador é o SPC BRASIL.



13) Quem pode registrar no SPC?

As empresas associadas às Câmaras de Dirigentes Lojistas de cada município.

14) SPC e SERASA são a mesma coisa? Se um nome está no SPC ele também estará na SERASA?

Não, o SPC e a SERASA, são bancos de dados distintos. Entretanto, o SPC e a SERASA possuem um convênio, que possibilita a verificação de registros de inadimplência em suas bases de dados. Mas, informações de protesto em cartório e registros de CCF (Cheque Sem Fundo), são verificadas somente nas consultas da SERASA, por meio de convênio firmado entre a SERASA com os Cartórios e Banco Central.

15) Os registros de protestos são de responsabilidade do SPC BRASIL?

Não. As informações dos registros de protestos são advindas dos Cartórios, não sendo

inseridas na base de dados pela CDL/BH. Os cartórios, por sua vez, possuem convênio firmado com a Serasa, motivo pelo qual as referidas informações são disponibilizadas na consulta de registros da SERASA.

16) Os registros de CCF – Cheque sem Fundo são de responsabilidade do SPC BRASIL?

Não. Segundo o artigo 10, do Regulamento do CCF (Regulamento anexo à Resolução nº. 1.682/89 do BACEN) o CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundos é gerenciado pelo Banco Central do Brasil, sendo de exclusiva responsabilidade das Instituições Financeiras sacadas as inclusões e exclusões em referido cadastro. A operacionalização do referido cadastro não é realizada pela CDL/BH. Por sua vez, nas consultas realizadas na base de dados da SERASA é possível verificar a existência de CCF, em decorrência do convênio firmado entre SERASA e BACEN.

17) Escolas, faculdades e planos de saúde podem registrar seus clientes inadimplentes no SPC? E condomínios?

Sim. Não há legislação que proíba tal inclusão. O Banco de dados SPC não se limita a disponibilizar informações de inadimplentes advindas das relações de consumo. Tratam-se de prestadores de serviço cujos seus inadimplentes podem ser inseridos observando-se e respeitando-se a legislação específica. (Ressalta-se que as escolas atendendo a Lei nº 9.870, somente podem enviar os débitos de seus inadimplentes para registro após 90 (noventa) dias de atraso). Não há qualquer legislação que proíba a inscrição de condôminos inadimplentes no SPC, entretanto esta inclusão só poderá ser feita desde que prevista esta possibilidade na convenção do condomínio ou em ata de assembleia geral deste. O SPC – Serviço de Proteção ao Crédito é um banco de dados de caráter público (artigo 43, § 3º do Código de Defesa do Consumidor) que tem como finalidade disponibilizar informações seguras para melhor análise do empresário quando da concessão do crédito.

18) Fiz a consulta e não reconheço o débito, o que devo fazer?

Informamos aos consumidores que o primeiro passo é entrar em contato com a empresa credora para obter informações sobre o débito registrado, uma vez que, só a empresa tem acesso a essas informações. Se o consumidor já entrou em contato com a empresa e mesmo assim não reconhece o débito, caso a empresa seja associada da CDL/BH, orientamos que o consumidor procure o Deacon - Departamento de Assistência ao Consumidor da CDL/BH, para que possamos analisar melhor o caso. Nos casos de associados da CDL/BH, o Deacon da CDL/BH, poderá instaurar um procedimento administrativo junto à empresa associada, intermediando sua reclamação, para que seja analisada toda a documentação pertinente, corrigindo, se for o caso, a suposta irregularidade, até mesmo com a exclusão do registro. Reforçamos que esse procedimento só é possível, caso a empresa seja uma associada da CDL/BH.

19) O consumidor pode ser preso em decorrência do seu CPF/nome estar no SPC e a dívida continuar em aberto?

Não. A prisão civil por dívidas, de acordo com a Constituição Federal, somente é possível no caso que envolve a falta de pagamento voluntário e inescusável de alimentos (pensão alimentícia).

20) Já realizei o pagamento do meu débito, quantos dias para meu nome limpar?

Conforme determina o Código de Defesa do Consumidor, após o pagamento total do débito a empresa credora tem até 5 (cinco) dias úteis para exclusão do registro.

21) Qual o horário de funcionamento do Deacon?

Segunda a sexta-feira, de 08h às 12h por telefone e de 08h às 18h por e-mail (deacon@cdblh.com.br).

22) Como fazer para retirar as consultas realizadas em meu CPF? (Também conhecido como “retirar excesso de passagens”)

É necessário enviar a solicitação para o e-mail do Departamento de Assistência ao Consumidor, qual seja: deacon@cdlbh.com.br. Após o envio, o departamento responsável irá responder com o formulário que deverá ser preenchido pelo consumidor.

23) As consultas realizadas em meu CPF pelos lojistas podem ser fator impeditivo para concessão de crédito?

Não, pois as consultas realizadas não são informações desabonadoras, e não devem constituir em fator restritivo de crédito. As consultas realizadas pelos lojistas não significa negócio concluído, nem se confunde com a anotação negativa no cadastro. Reforçamos que a análise de concessão de crédito é feita pelo lojista/banco concessionária. E não pela CDL/BH.

24) A CDL/BH consegue aumentar a minha pontuação de score?

Não, o que interfere a pontuação é a movimentação do CPF feita pelo consumidor e o pagamento em dia de suas obrigações. Essa movimentação é feita somente pelo próprio consumidor ao realizar movimentações financeiras, como por exemplo, compra a prazo, crediário, empréstimos bancários.

25) As consultas realizadas em meu CPF, caso sejam excluídas, podem aumentar a pontuação do CPF?

As consultas realizadas pelos lojistas em determinado CPF e após exclusão não garantem aumento da pontuação do CPF, podem apenas ajudar.

26) É possível renegociar minha dívida na CDL/BH?

Em regra não negociamos débitos. Com exceção de algumas empresas que são

associadas à CDL/BH e contratam o serviço de cobrança, estes casos são encaminhados ao setor responsável.

27) Quero fazer meu cadastro positivo, como faço?

Desde a entrada em vigor da LEI COMPLEMENTAR Nº 166, de 8 de abril de 2019 as informações cadastrais vão automaticamente para os gestores de bancos de dados. Para verificar se o cadastro já está ativo, é necessário entrar em contato com o SPC BRASIL através do número: 0800-887.9105. Esse canal também serve para eventuais requisições relativas ao Cadastro Positivo.

28) Perdi meus documentos, o que faço agora?

Primeiro passo é fazer o boletim de ocorrência. Depois é necessário fazer o alerta. A CDL/BH realiza alerta de documentos presencialmente no endereço localizado na Rua: Bernardo Guimarães nº1300 – Boa Viagem – Belo Horizonte/MG. (Seg. a Sex. de 08h30 às 14h)

O consumidor deverá levar o boletim de ocorrência original e uma cópia.

29) É a CDL/BH que inclui e retira o meu nome do banco de dados?

A inclusão e a exclusão dos registros são feitas pelos credores, empresas associadas da CDL/BH. Após o pagamento do débito é responsabilidade da empresa credora realizar a baixa do registro. A CDL/BH realiza exclusões de registro somente mediante ordem judicial.

30) Recebi uma “carta de notificação de débito” da CDL/ BH falando que estou com uma restrição, gostaria de saber do que se trata.

Essa carta é uma notificação de débito, informando que se em até 10 dias da expedição da carta, a empresa credora não identificar o pagamento, o nome será incluído na base de dados do SPC BRASIL. Não significa que o nome já está negativado. Caso queira saber mais sobre o débito é necessário entrar

em contato com a empresa credora, os dados da credora e de contato constam na notificação.

31) Fiz uma consulta nos Correios e não constam débitos, porém, retornei à loja e ainda consta uma negativação. O que devo fazer?

A consulta feita nos Correios informa apenas as informações da base de dados da SERASA. Sendo assim, é necessário consultar a base de dados do SPC BRASIL e do SCPC- Boa Vista Serviços, que é um terceiro banco de dado que existe no Brasil. A consulta no SCPC- Boa Vista Serviços é feita apenas pela internet.

32) Tenho uma ordem judicial destinada à CDL/BH, como devo proceder?

As ordens judiciais destinadas à CDL/BH, deverão ser encaminhadas através do e-mail do Departamento Jurídico da CDL/BH. Todas as ordens judiciais são sempre respondidas diretamente ao Juiz competente, portanto,

as partes, deverão acompanhar o nosso retorno nos próprios autos.

e-mail: juridico@cdlbh.com.br

Caso a ordem judicial esteja direcionada à SERASA, SCPC – BOA VISTA SERVIÇOS, ou outros bancos de dados, deverão ser encaminhadas àquele órgão.

