



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2063145 - RS (2023/0029537-3)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADOS : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. ARTIGO 43, § 2º, DO CDC. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. POSSIBILIDADE DE ENVIO DA COMUNICAÇÃO ESCRITA POR E-MAIL. SUFICIÊNCIA DA COMPROVAÇÃO DO ENVIO E ENTREGA DO E-MAIL NO SERVIDOR DE DESTINO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Cinge-se a controvérsia a definir a validade ou não da comunicação remetida por e-mail ao consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes para fins de atendimento ao disposto no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.
2. O dispositivo legal determina que a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
3. Considerando que é admitida até mesmo a realização de atos processuais, como citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, é razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino.
4. Assim como ocorre nos casos de envio de carta física por correio, em que é dispensada a prova do recebimento da correspondência, não há necessidade de comprovar que o e-mail enviado foi lido pelo destinatário.
5. Comprovado o envio e entrega de notificação remetida ao e-mail do devedor constante da informação enviada ao banco de dados pelo credor, está atendida a obrigação prevista no art. 43, § 2º, do CDC.
6. Na hipótese, o Tribunal local consignou, de forma expressa, que foi comprovado o

envio de notificação ao endereço eletrônico fornecido pelo credor associado cientificando o consumidor e sua efetiva entrega à caixa de e-mail do destinatário.

7. Modificar a premissa fática estabelecida no acórdão recorrido de que houve o envio e entrega da notificação por e-mail demandaria o reexame de fatos e provas dos autos, providência vedada em recurso especial.

8. Recurso especial a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, após o voto-vista do Ministro Marco Buzzi dando provimento ao recurso especial, divergindo da relatora, e os votos dos Ministros Antonio Carlos Ferreira e Raul Araújo acompanhando a relatora, por maioria, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto da relatora. Vencido o Ministro Marco Buzzi.

Votou vencido o Sr. Ministro Marco Buzzi (voto-vista).

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira e Raul Araújo (Presidente) votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 14 de março de 2024.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2023/0029537-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.063.145 / RS

Número Origem: 50731390320218210001

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 13/06/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS PESSOA LINS

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Dever de Informação

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento para a próxima sessão (20/6/2023).

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2023/0029537-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.063.145 / RS

Número Origem: 50731390320218210001

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 20/06/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. PAULO EDUARDO BUENO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Dever de Informação

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2023/0029537-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.063.145 / RS

Número Origem: 50731390320218210001

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 27/06/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTÔNIO MUSCOGLIATI

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Dever de Informação

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento por indicação da Sra. Ministra Relatora.

RECURSO ESPECIAL Nº 2.063.145 - RS (2023/0029537-3)

RELATÓRIO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI: Trata-se de recurso especial interposto em face de acórdão proferido com a seguinte ementa (e-STJ, fls. 149/150):

AGRAVO INTERNO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO ORDINÁRIA DE CANCELAMENTO DE REGISTROS EM BANCO DE DADOS C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. RESPONSABILIDADE DO ARQUIVISTA. ARTIGO 43, § 2º, DO CDC. ATENDIMENTO. COMPROVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO.

É DEVER DO ARQUIVISTA, NOS TERMOS DO ART. 43, § 2º, DO CDC, COMUNICAR PREVIAMENTE O CONSUMIDOR ACERCA DO APONTE DO SEU NOME NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. O NÃO ATENDIMENTO DESSA PROVIDÊNCIA GERA O DIREITO À REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS, DESDE QUE NÃO HAJA INSCRIÇÃO LEGÍTIMA PREEXISTENTE, NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 385 DO STJ. NESSE SENTIDO, TAMBÉM, O JULGAMENTO DO RECURSO ESPECIAL Nº 1.061.134/RS, PELO RITO DOS PROCESSOS REPETITIVOS (ARTIGO 1.036 DO CPC/2015).

HIPÓTESE, PORÉM, EM QUE RESTOU PROVADA A POSTAGEM DA NOTIFICAÇÃO À PARTE AUTORA, A FIM DE CIENTIFICÁ-LA ACERCA DA INSCRIÇÃO NEGATIVA, RESTANDO, PORTANTO, ATENDIDO O DISPOSTO NO PRECITADO ARTIGO.

É POSSÍVEL O ENVIO DA COMUNICAÇÃO PRÉVIA DO REGISTRO NEGATIVO POR E-MAIL. NOTADAMENTE NO CASO EM TELA, EM QUE A PARTE AUTORA SEQUER NEGA, DE FORMA EXPRESSA, QUE POSSUA REFERIDO ENDEREÇO ELETRÔNICO, HAVENDO, ADEMAIS, COMPROVANTE DE ENVIO E DE ENTREGA DA MENSAGEM.

O ENVIO A ENDEREÇO DIVERSO (INCLUSIVE ELETRÔNICO) DAQUELE CONSTANTE NA INICIAL NÃO IMPUTA AO ARQUIVISTA A RESPONSABILIDADE, NA MEDIDA EM QUE EVIDENCIADA A EXPEDIÇÃO DA NOTIFICAÇÃO AO ENDEREÇO FORNECIDO PELO CREDOR ASSOCIADO.

SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE A
AÇÃO.

RECURSO DESPROVIDO À UNANIMIDADE, COM APLICAÇÃO
DE MULTA.

Opostos embargos de declaração, foram rejeitados.

Nas razões do recurso, a parte recorrente aponta violação dos arts. 6º, 14, 28, § 3º, 42, 43, § 2º, 83 do Código de Defesa do Consumidor; e 149, 150, 186, 264, 271, 680, 927, 942 e 1016 do Código Civil; bem como divergência jurisprudencial.

Alega que "A autora impugnou os documentos juntados pelo réu, pois se trata tão somente de simples envio de suposta notificação por meio de endereço eletrônico 'E-MAIL', o qual não é capaz de suprir a determinação legal expressa no artigo 43, § 2º, do CDC, quanto à prévia notificação da inserção da consumidora nos cadastros restritivos de crédito".

Defende que "a demandada não se desincumbiu do seu ônus de prova, qual seja que a SCPC realizou a comunicação prévia. A parte autora jamais recebeu qualquer notificação quanto à inserção indevida do seu nome no SCPC com relação a débito que nunca contraiu".

Insiste em que, "Ao ser descumprida a norma cogente positivada no art. 43, § 2º do CDC, o recorrido agiu de forma ilícita, motivo pelo qual causou inúmeros danos e prejuízos irreparáveis ao consumidor, motivo pelo qual, de acordo com os incisos VI e VII do art. 6º, 14, 42, 83, todos do Código de Defesa do Consumidor, dever de indenizar e reparar os danos causados".

Contrarrazões apresentadas às fls. 213/217, na qual a parte agravada sustenta: incidência dos óbices das Súmula 7/STJ e 284/STF sob argumento de que pretende reexame de prova e não teria sido indicado o dispositivo de lei violado, bem como não teria sido comprovado o dissídio jurisprudencial.

Não admitido o recurso especial, foi interposto o respectivo agravo.

Em decisão de fls. 266/268, converti o agravo em recurso especial para melhor exame da matéria.

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 2.063.145 - RS (2023/0029537-3)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. ARTIGO 43, § 2º, DO CDC. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. POSSIBILIDADE DE ENVIO DA COMUNICAÇÃO ESCRITA POR E-MAIL. SUFICIÊNCIA DA COMPROVAÇÃO DO ENVIO E ENTREGA DO E-MAIL NO SERVIDOR DE DESTINO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Cinge-se a controvérsia a definir a validade ou não da comunicação remetida por e-mail ao consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes para fins de atendimento ao disposto no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.
2. O dispositivo legal determina que a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
3. Considerando que é admitida até mesmo a realização de atos processuais, como citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, é razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino.
4. Assim como ocorre nos casos de envio de carta física por correio, em que é dispensada a prova do recebimento da correspondência, não há necessidade de comprovar que o e-mail enviado foi lido pelo destinatário.
5. Comprovado o envio e entrega de notificação remetida ao e-mail do devedor constante da informação enviada ao banco de dados pelo credor, está atendida a obrigação prevista no art. 43, § 2º, do CDC.
6. Na hipótese, o Tribunal local consignou, de forma expressa, que foi comprovado o envio de notificação ao endereço eletrônico fornecido pelo credor associado cientificando o consumidor e sua efetiva entrega à caixa de e-mail do destinatário.
7. Modificar a premissa fática estabelecida no acórdão recorrido de que houve o envio e entrega da notificação por e-mail demandaria o reexame de fatos e provas dos autos, providência vedada em recurso especial.
8. Recurso especial a que se nega provimento.

VOTO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI (Relatora): Cuida-se, na origem, de ação ajuizada em face de CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE, alegando que o nome do autor foi inscrito em órgão de proteção ao crédito administrado pela ré, pelos débitos de R\$ 6.366,43 (seis mil, trezentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos) e R\$ 22.572,33 (vinte e dois mil, quinhentos e setenta e dois reais e trinta e três centavos), junto ao BANCO SANTANDER S/A.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido para determinar a exclusão dos registros negativos dos débitos apontados na inicial por considerar que, *"no que tange à notificação da inscrição referente aos débitos de R\$ 6.366,43 e R\$ 22.572,33, juntos ao BANCO SANTANDER S/A, realizadas via e-mail, não há como assegurar a validade da notificação, uma vez que não há nos autos nenhuma prova que evidencie a anuência da autora em relação a essa forma de comunicação"*, mas negou o pedido de danos morais *"uma vez que o autor possui anotação anterior ao registro do débito não notificado"* (fls. 66/67).

Interpostos recursos de apelação por ambas as partes, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul deu provimento ao recurso da parte ré para julgar improcedente a ação, julgando prejudicado o recurso da parte autora.

O acórdão recorrido está assim fundamentado (fls. 145/147):

Trata-se de demanda em que a parte autora/agravante postula o cancelamento de inscrição negativa existente em seu nome, com a condenação da ré/agravada ao pagamento de indenização por danos morais face à ausência de prévia notificação acerca do apontamento listado na exordial.

A pretensão indenizatória, portanto, resta assentada exclusivamente na ausência de notificação prévia do apontamento indicado no extrato do Evento 1, CERTNEG3, a saber: débito junto ao credor Banco Santander, nos valores de R\$ 6.366,43 e R\$ 22.572,33.

Conforme já referido na decisão agravada, constitui dever do arquivista, nos termos do art. 43, § 2º, do CDC, comunicar previamente o consumidor acerca do apontamento do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Por sua vez, o parágrafo subsequente alberga a possibilidade de exigir a imediata correção dos dados e cadastros que contenham inexatidões.

(...)

E, no caso, na esteira do que já expus por ocasião da prolação da decisão monocrática agravada, a parte ré/agravada logrou comprovar a comunicação prévia do apontamento negativo do nome da parte autora.

É que, a despeito da argumentação tecida no agravo interno, o fato é que a documentação contida nos autos é suficiente a comprovar que a entidade arquivista expediu a comunicação prévia ao consumidor.

Com efeito, **os documentos coligidos ao Evento 10, NOT3/NOT6, origem (cópia da notificação enviada por e-mail, com comprovante de recebimento de e-mail) demonstram que a missiva cientificando o consumidor da negativação foi enviada ao endereço eletrônico fornecido pelo credor associado.**

Na esteira do que já foi reconhecido por este Colegiado em casos símiles, entendo que é possível o envio da comunicação prévia do registro negativo por e-mail. Nesse sentido:

(...)

Tal entendimento é aplicável à hipótese em apreço, em que a parte autora sequer nega, de forma expressa, que o endereço eletrônico para o qual expedida a mensagem seja seu.

Outrossim, conforme já consignei na decisão anterior, em réplica (Evento 13 - RÉPLICA1, origem), após a juntada da documentação pela contraparte, cingiu-se a aduzir, quanto à notificação enviada por e-mail, a qual não atende aos pressupostos exigidos pelo art. 43, § 2º, do CDC, bem como que não havia prova de que o seu conteúdo tinha sido realmente entregue ao consumidor. Contudo, para que possam proceder as impugnações lançadas, é preciso que, além de fundamentadas, possuam verossimilhança. Não é o caso dos autos. As impugnações aos documentos apresentados com a contestação são genéricas, insuficientes a apontar qualquer indício de falsidade e, portanto, incapazes de derruir sua força probatória.

Consigno que, a exemplo do entendimento aplicado às hipóteses de notificação impressa/física, o envio da carta a endereço diverso (inclusive eletrônico) daquele constante na exordial não tem o condão de imputar ao arquivista a responsabilidade, na medida em que evidenciada a expedição da notificação ao endereço fornecido pelo credor associado.

Não sendo demais salientar que, relativamente à expedição de cartas impressas, a matéria foi objeto de Súmula no Superior Tribunal de Justiça (verbete 404), sendo considerada dispensável a comprovação do recebimento da notificação da inscrição pelo consumidor, sendo suficiente apenas a comprovação do envio da comunicação de débito.

Aplicando-se esse entendimento, por analogia, às hipóteses de comunicações realizadas por e-mail, sequer haveria que se cogitar de irregularidade tão somente em razão da inexistência de comprovação do recebimento da mensagem pelo destinatário, bastando a demonstração da sua expedição. De todo modo, e como já referido acima, **no caso dos autos o relatório de envio de e-mail registrado atesta não apenas o envio da mensagem, mas a sua efetiva entrega à caixa do destinatário.**

Portanto, não se verifica irregularidade no proceder da requerida, que **cumpriu com o seu dever legal de notificação**, não podendo responder, portanto, pela alegada ausência.

(grifos acrescidos)

Assim, cinge-se a controvérsia a definir a validade ou não da comunicação remetida por e-mail ao consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes para fins de atendimento da obrigação prevista no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

Não se desconhece a existência de diversas decisões singulares de Ministros integrantes da Segunda Seção desta Corte no sentido de ser imprescindível, em tais casos, a postagem física da correspondência, de modo que insuficiente a notificação ao consumidor por e-mail. A propósito: AREsp n. 2.265.738, Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe de 28/03/2023; REsp n. 2.056.323, Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJe de 22/03/2023; AREsp n. 2.222.750/RS, Ministro Marco Buzzi, DJe de 19/12/2022; AREsp n. 2.135.225/RS, Ministro Raul Araújo, DJe de 22/8/2022.

Nesse sentido, inclusive, decidiu a Terceira Turma em recente julgado, de abril de 2023, concluindo não ser admitida a notificação do consumidor, exclusivamente, através de e-mail. Confira-se:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. NECESSIDADE. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL OU MENSAGEM DE TEXTO DE CELULAR. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE CORRESPONDÊNCIA AO ENDEREÇO DO CONSUMIDOR.

1. Ação de cancelamento de registro e indenizatória ajuizada em

21/1/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 14/12/2022 e concluso ao gabinete em 15/3/2023.

2. O propósito recursal consiste em dizer se a notificação prévia à inscrição do consumidor em cadastro de inadimplentes, prevista no §2º, do art. 43, do CDC, pode ser realizada, exclusivamente, por e-mail ou por mensagem de texto de celular (SMS).

3. O Direito do Consumidor, como ramo especial do Direito, possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, notadamente por regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade. Toda legislação dedicada à tutela do consumidor tem a mesma finalidade: reequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reforçando a posição da parte vulnerável e, quando necessário, impondo restrições a certas práticas comerciais.

4. É dever do órgão mantenedor do cadastro notificar o consumidor previamente à inscrição - e não apenas de que a inscrição foi realizada -, conferindo prazo para que este tenha a chance (I) de pagar a dívida, impedindo a negativação ou (II) de adotar medidas extrajudiciais ou judiciais para se opor à negativação quando ilegal.

5. Na sociedade brasileira contemporânea, fruto de um desenvolvimento permeado, historicamente, por profundas desigualdades econômicas e sociais, não se pode ignorar que o consumidor, parte vulnerável da relação, em muitas hipóteses, não possui endereço eletrônico (e-mail) ou, quando o possui, não tem acesso facilitado a computadores, celulares ou outros dispositivos que permitam acessá-lo constantemente e sem maiores dificuldades, ressaltando-se a sua vulnerabilidade técnica, informacional e socioeconômica.

6. A partir de uma interpretação teleológica do §2º, do art. 43, do CDC, e tendo em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, conclui-se que a notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito exige o envio de correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva através de e-mail ou mensagem de texto de celular (SMS).

7. Na hipótese dos autos, merece reforma o acórdão recorrido, com o cancelamento das inscrições mencionadas na inicial, pois, à luz das disposições do CDC, não se admite a notificação do consumidor, exclusivamente, através de e-mail ou mensagem de texto de celular.

8. No que diz respeito à eventual compensação por danos morais, não é possível o seu arbitramento neste momento processual, pois não se extrai dos fatos delineados pelo acórdão recorrido a existência ou não, em nome da parte autora, de inscrições preexistentes e válidas além

daquelas que compõem o objeto da presente demanda, o que afastaria a caracterização do dano extrapatrimonial alegado.

9. Recurso especial conhecido e provido para determinar o cancelamento das inscrições mencionadas na exordial por ausência da notificação exigida pelo art. 43, § 2º, do CDC, e o retorno dos autos à origem para que examine a caracterização ou não dos danos morais, a partir das peculiaridades da hipótese concreta.

(REsp n. 2.056.285/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/4/2023, DJe de 27/4/2023.)

No mesmo sentido: REsp n. 2.069.520/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 16/6/2023; REsp n. 2.070.033/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 16/6/2023.

As decisões singulares anteriores acerca do tema utilizaram como razões de decidir o entendimento firmado por este Superior Tribunal de Justiça no Tema repetitivo n. 59, no qual foi fixada tese de que “É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros” (REsp n. 1.083.291/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009, DJe de 20/10/2009).

Aponta-se que, na ocasião da formação do citado precedente, consolidou-se o entendimento de que é necessário o envio de correspondência (física) ao endereço fornecido pelo credor, de modo que não haveria espaço para discussão quanto à validade da notificação realizada pela via eletrônica (e-mail).

Penso, contudo, que a controvérsia merece análise mais detida considerando o decurso de mais de treze anos do referido julgamento (REsp n. 1.083.291/RS, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009), o inegável avanço tecnológico e a crescente popularização das comunicações por meio eletrônico na sociedade brasileira nesse intervalo de tempo, inclusive no âmbito da atividade judiciária.

Com efeito, ainda no ano de 2017, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aprovou, por unanimidade, a utilização do aplicativo WhatsApp como ferramenta de intimações em todo o Poder Judiciário (Procedimento de Controle Administrativo - PCA de n. 0003251-94.2016.2.00.0000).

Diante da emergência sanitária decorrente da pandemia do coronavírus (Covid-19), o Conselho Nacional de Justiça passou a autorizar, por meio da Resolução Nº 354 de 19/11/2020, ainda vigente, a realização de citação e intimação "por meio eletrônico que assegure ter o destinatário do ato tomado conhecimento do seu conteúdo" (art. 8º).

Superior Tribunal de Justiça

Em agosto de 2021, a Lei n. 14.195/21 alterou a redação do art. 246 do Código de Processo Civil para estabelecer que "A citação será feita **preferencialmente por meio eletrônico**, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado da decisão que a determinar, por meio dos endereços eletrônicos indicados pelo citando no banco de dados do Poder Judiciário, conforme regulamento do Conselho Nacional de Justiça".

A propósito, esta Corte Superior já teve a oportunidade de se manifestar acerca do tema admitindo a citação por meio eletrônico até mesmo no processo penal. Nesse sentido: HC n. 641.877/DF, relator Ministro Ribeiro Dantas, Quinta Turma, julgado em 9/3/2021, DJe de 15/3/2021; HC n. 644.543/DF, relator Ministro Nefi Cordeiro, Sexta Turma, julgado em 9/3/2021, DJe de 15/3/2021; AgRg no HC n. 730.223/DF, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 7/6/2022, DJe de 13/6/2022; AgRg no HC n. 720.899/SC, relator Ministro Sebastião Reis Júnior, Sexta Turma, julgado em 8/3/2022, DJe de 15/3/2022.

Nesse contexto, se admitida até mesmo a realização de atos processuais, como o cumprimento de citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, penso ser razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação.

Ressalta-se que a comprovação de envio e entrega de e-mail no servidor de destino (do consumidor) é algo de fácil acesso para empresas mantenedoras de cadastro, ainda que por meio de contratação de serviço de terceiros se necessário, funcionando de forma similar ao comprovante de envio de carta física ao endereço fornecido pelo credor, na medida em que, assim como ocorre no envio de carta por correio, não há necessidade de comprovar que a comunicação tenha sido lida pelo destinatário.

Acrescente-se que, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - IBGE, em 2021, 90% (noventa por cento) dos domicílios no Brasil possuem acesso à internet. Em número absolutos, isso significa 65,6 milhões de domicílios conectados, 5,8 milhões a mais do que em 2019, portanto, cenário absolutamente diverso do que ocorria em 2009 quando o acesso à internet estava restrito a 16 milhões de residências no país. É certo que a utilização massiva da internet ainda não era uma realidade no ano de 2009, como é nos dias atuais.

Outrossim, o art. 43, § 2º, do CDC apenas impõe que a abertura de registro no cadastro seja "comunicada por escrito ao consumidor". Não há previsão na lei de que a comunicação escrita seja realizada pelo meio físico ou pelo correio.

Na ocasião do julgamento do repetitivo REsp n. 1.083.291/RS, concluiu-se apenas que "A interpretação mais adequada que se pode dar ao silêncio

do § 2º do art. 43, do CDC, é no sentido da desnecessidade da comprovação, mediante AR, da comunicação sobre a inscrição do nome do devedor em cadastros de inadimplência. Basta que a mantenedora do cadastro comprove o envio da missiva”.

Destacou-se um dos primeiros julgados desta Corte acerca do tema (AgRg no Ag 833.769/RS, relator Ministro Humberto Gomes de Barros, Terceira Turma, DJ de 12/12/2007), no qual se concluiu que “exige-se, apenas, que a notificação se dê por escrito, comprovando a administradora a emissão da notificação prévia para o endereço fornecido pela credora associada” e “nada há na lei a obrigar o órgão de proteção ao crédito a notificar por meio de aviso de recebimento, nem a verificar se o notificado ainda reside no endereço, cabendo-lhe apenas comprovar que enviou a notificação”.

Nesse cenário, penso que comprovado o envio e entrega de comunicação remetida ao e-mail do devedor constante da informação enviada ao banco de dados pelo credor está atendida a obrigação prevista no art. 43, § 2º, do CDC.

Não sendo possível comprovar a entrega do e-mail no servidor do destinatário, seja porque o endereço eletrônico não existe, a caixa do destinatário está cheia, ou qualquer outro motivo, caberá à empresa que mantém o cadastro o envio da notificação por carta pelo meio físico. O mesmo ocorrerá caso não tenha o credor informado à entidade mantenedora do cadastro e-mail válido fornecido pelo consumidor.

Na linha desse entendimento, transcrevo trecho do voto da Ministra Rosa Weber no julgamento da ADI5224/SP:

Por outro lado, a notificação por carta registrada, além de custar de 06 (seis) a 07 (sete) vezes mais do que a convencional (custo que será repassado aos consumidores em geral), **não possui nenhuma garantia de eficácia**, pois cerca de 65% (sessenta e cinco) das notificações com aviso de recebimento acabam **frustradas**, por razões como a **simples recusa do devedor em assiná-las** ou por causas operacionais, como **(a)** endereço desatualizado ou fornecido erroneamente ao credor; **(b)** imóvel vazio, sem ninguém para receber a carta; **(c)** condomínio sem portaria; **(d)** endereço inexistente; **(e)** endereço não atendido pelos correios; **entre outros**.

Frustrada a comunicação, em decorrência da necessidade de assinatura do devedor, **o banco de dados sobre inadimplência não poderá ser atualizado com informações corretas, oportunas e confiáveis**.

Sem isso, as instituições financeiras estarão desprovidas dos dados necessários ao cálculo do risco de inadimplência dos créditos bancários, afetando o mercado financeiro nacional de duas maneiras: **(a) redução da oferta de créditos** aos consumidores (pessoas físicas) e aos empresários (pessoas jurídicas); **(b) aumento das taxas de juros** cobradas pelos empréstimos.

27. Não é só, segundo dados da FEBRABAN, a necessidade de ajustes das políticas de crédito das instituições financeiras, indispensável ao enfrentamento da **crise de inadimplência** provocada pela ineficiência dos sistemas de registros de consumidores, implicará na queda da concessão de créditos às empresas estimado entre 04 a 09 % (quatro a nove por cento) e aos consumidores de até 17% (dezessete por cento), o que, projetado em escala nacional, em um período de apenas 01 (um) ano, **corresponderia a um montante de 250 (duzentos e cinquenta) a 490 (quatrocentos e noventa) bilhões de Reais que deixariam de circular na economia**, reduzindo drasticamente a arrecadação de impostos, a criação de empregos e a geração de lucros para os empresários (é importante enfatizar que 90% dos empresários brasileiros possuem renda de até 03 salários-mínimos, ou seja, fazem parte da população de baixa renda).

28. Como se vê, **retrocesso social seria a manutenção de um sistema arcaico de comunicação**, manifestamente **ineficiente e dispendioso**, que transfere todo o ônus financeiro da inadimplência da pessoa do devedor para a sociedade em geral.

Assinalo que, até mesmo no âmbito do Poder Judiciário, cujos procedimentos seguem rigorosamente a sistemática da ampla defesa e do contraditório (CF, art. 5º, LIV), a citação do réu para integrar a lide já não é mais feita, prioritariamente, **nem** por carta simples, **nem** por carta registrada, **mas por meio eletrônico** (CPC/15, art. 246), sendo certo que a utilização **excepcional** dos correios, **quando inviável** a comunicação eletrônica, somente se justifica mediante comprovação de **justa causa**, a ser comprovada na primeira oportunidade de falar nos autos, sob pena de o réu, assim não o fazendo, sofrer a aplicação de multa de até 05 (cinco) por cento do valor da causa por ato atentatório à dignidade da Justiça.

(STF, ADI 5224, relatora Ministra Rosa Weber, Tribunal Pleno, julgado em 9/3/2022, DJe-051 DIVULG 16-03-2022 PUBLIC 17-03-2022 - grifos no original)

Na hipótese em exame, o Tribunal local consignou, de forma expressa,

que "os documentos coligidos ao Evento 10, NOT3/NOT6, origem (cópia da notificação enviada por e-mail, com comprovante de recebimento de e-mail) demonstram que a missiva notificando o consumidor da negativação foi enviada ao endereço eletrônico fornecido pelo credor associado".

Nas razões do recurso, a parte recorrente apenas defende que não há provas nos autos de que tenha recebido a notificação "pois o suposto e-mail pode ter sido remetido à caixa de spam e excluído automaticamente pelo sistema, ou até mesmo, sequer tenha sido efetivamente enviado o e-mail" e que "os documentos juntados pelo réu jamais comprovam a anuência, bem como o recebimento da autora da suposta notificação, ainda, no intuito de se eximir de sua responsabilidade a parte ré produz provas aleatoriamente, demonstrando a falha no sistema interno".

Estabelecida a premissa da possibilidade de envio da comunicação por e-mail nos termos acima, para acolher a pretensão da parte recorrente seria necessário modificar a premissa fática estabelecida no acórdão recorrido de que "no caso dos autos o relatório de envio de e-mail registrado atesta não apenas o envio da mensagem, mas a sua efetiva entrega à caixa do destinatário", o que demandaria reexame de fatos e provas dos autos, providência vedada em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

Ademais, desde o julgamento do REsp n. 1.083.291/RS, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009, DJe de 20/10/2009, esta Corte Superior possui entendimento pacífico no sentido de que não é necessária a comprovação de recebimento por parte do devedor da comunicação remetida pela empresa mantenedora do cadastro, de maneira que desnecessária também a comprovação de leitura da notificação encaminhada por e-mail, bastando que se comprove a entrega da mensagem no servidor de destino, o que, conforme salientado no acórdão recorrido, ocorreu no caso concreto.

Em face ao exposto, nego provimento ao recurso especial.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2023/0029537-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.063.145 / RS

Número Origem: 50731390320218210001

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 08/08/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTÔNIO MUSCOGLIATI

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADOS : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Dever de Informação

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto da relatora negando provimento ao recurso especial, PEDIU VISTA antecipada o Ministro Marco Buzzi. Aguardam os demais.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2023/0029537-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.063.145 / RS

Número Origem: 50731390320218210001

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 10/10/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. SOLANGE MENDES DE SOUZA

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADOS : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Dever de Informação

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, acolheu requerimento de prorrogação de prazo de pedido de vista, nos termos da solicitação do Sr. Ministro Marco Buzzi.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2063145 - RS (2023/0029537-3)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADOS : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES -
RJ147325

VOTO-VISTA

Cuida-se de recurso especial interposto por FLÁVIO ANTUNES MACIEL AQUINO, com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c" da Constituição Federal, em desafio a acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Na origem, o ora recorrente ajuizou ação condenatória em face de CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE, alegando que o seu nome foi inscrito em órgão de proteção ao crédito administrado pela ré, pelos débitos de R\$ 6.366,43 (seis mil, trezentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos) e R\$ 22.572,33 (vinte e dois mil, quinhentos e setenta e dois reais e trinta e três centavos), junto ao BANCO SANTANDER S/A, sem a devida comunicação prévia obrigatória determinada no artigo 43, § 2º do CDC.

O magistrado *a quo*, na sentença de fls. 65-68, julgou parcialmente procedente o pedido para determinar a exclusão dos registros negativos dos débitos apontados na inicial, afirmando "no que tange à notificação da inscrição referente aos débitos de R\$ 6.366,43 e R\$ 22.572,33, juntos ao BANCO SANTANDER S/A, realizadas via e-mail, não há como assegurar a validade da notificação, uma vez que não há nos autos nenhuma prova que evidencie a anuência da autora em relação a

essa forma de comunicação", porém rejeitou o pleito condenatório "uma vez que o autor possui anotação anterior ao registro do débito não notificado" (fls. 66/67).

Interpostos recursos de apelação por ambas as partes, o Desembargador relator do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, em deliberação monocrática (fls. 113-118), deu provimento ao recurso da parte ré para julgar improcedente a ação e considerou prejudicado o apelo da parte autora.

Seguiu-se agravo interno manejado pelo autor (fls. 126-131), ao qual foi negado provimento, à unanimidade, com a aplicação de multa.

Eis a ementa do acórdão:

AGRAVO INTERNO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO ORDINÁRIA DE CANCELAMENTO DE REGISTROS EM BANCO DE DADOS C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. RESPONSABILIDADE DO ARQUIVISTA. ARTIGO 43, § 2º, DO CDC. ATENDIMENTO. COMPROVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO.

É DEVER DO ARQUIVISTA, NOS TERMOS DO ART. 43, § 2º, DO CDC, COMUNICAR PREVIAMENTE O CONSUMIDOR ACERCA DO APONTE DO SEU NOME NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. O NÃO ATENDIMENTO DESSA PROVIDÊNCIA GERA O DIREITO À REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS, DESDE QUE NÃO HAJA INSCRIÇÃO LEGÍTIMA PREEXISTENTE, NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 385 DO STJ. NESSE SENTIDO, TAMBÉM, O JULGAMENTO DO RECURSO ESPECIAL Nº 1.061.134/RS, PELO RITO DOS PROCESSOS REPETITIVOS (ARTIGO 1.036 DO CPC/2015).

HIPÓTESE, PORÉM, EM QUE RESTOU PROVADA A POSTAGEM DA NOTIFICAÇÃO À PARTE AUTORA, A FIM DE CIENTIFICÁ-LA ACERCA DA INSCRIÇÃO NEGATIVA, RESTANDO, PORTANTO, ATENDIDO O DISPOSTO NO PRECITADO ARTIGO. É POSSÍVEL O ENVIO DA COMUNICAÇÃO PRÉVIA DO REGISTRO NEGATIVO POR E-MAIL. NOTADAMENTE NO CASO EM TELA, EM QUE A PARTE AUTORA SEQUER NEGA, DE FORMA EXPRESSA, QUE POSSUA REFERIDO ENDEREÇO ELETRÔNICO, HAVENDO, ADEMAIS, COMPROVANTE DE ENVIO E DE ENTREGA DA MENSAGEM. O ENVIO A ENDEREÇO DIVERSO (INCLUSIVE ELETRÔNICO) DAQUELE CONSTANTE NA INICIAL NÃO IMPUTA AO ARQUIVISTA A RESPONSABILIDADE, NA MEDIDA EM QUE EVIDENCIADA A EXPEDIÇÃO DA NOTIFICAÇÃO AO ENDEREÇO FORNECIDO PELO CREDOR ASSOCIADO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE A AÇÃO. RECURSO DESPROVIDO À UNANIMIDADE, COM APLICAÇÃO DE MULTA.

Opostos embargos de declaração para fins de prequestionamento (fl. 156), foram rejeitados pelo acórdão de fls. 166-171.

Nas razões do recurso especial (fls. 177-187), o autor aponta violação dos arts. 6º, 14, 28, § 3º, 42, 43, § 2º, 83 do Código de Defesa do Consumidor; e 149, 150,

186, 264, 271, 680, 927, 942 e 1016 do Código Civil; bem como divergência jurisprudencial. Alega: a) "impugnou os documentos juntados pelo réu, pois se trata tão somente de simples envio de suposta notificação por meio de endereço eletrônico 'E-MAIL', o qual não é capaz de suprir a determinação legal expressa no artigo 43, § 2º, do CDC, quanto à prévia notificação da inserção da consumidora nos cadastros restritivos de crédito";

b) "a demandada não se desincumbiu do seu ônus de prova, qual seja que a SCPC realizou a comunicação prévia. A parte autora jamais recebeu qualquer notificação quanto à inserção indevida do seu nome no SCPC com relação a débito que nunca contraiu";

c) fora descumprida a norma cogente positivada no art. 43, § 2º do CDC, tendo o recorrido agido de forma ilícita, ensejando inúmeros danos e prejuízos irreparáveis ao consumidor, devendo indenizar e reparar os danos causados.

Contrarrazões às fls. 213/217.

Inadmitido o reclamo na origem, foi interposto o respectivo agravo visando destrancar a insurgência.

Distribuído o feito nesta Corte à e. Ministra Isabel Gallotti, Sua Excelência, na decisão de fls. 266-268, converteu o agravo em recurso especial para melhor exame da matéria.

A e. relatora, em seu judicioso voto, nega provimento ao recurso especial considerando os seguintes fundamentos:

i) o STJ já sedimentou entendimento repetitivo no sentido de que "é dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros";

ii) o avanço tecnológico e a crescente popularização das comunicações por meio eletrônico, inclusive no âmbito judicial (citação e intimação) autoriza interpretação extensiva da expressão "comunicada por escrito ao consumidor" constante do artigo 43, § 2º do CDC;

iii) "a comprovação de envio e entrega de e-mail no servidor de destino (do consumidor) é algo de fácil acesso para empresas mantenedoras de cadastro, ainda que por meio de contratação de serviço de terceiros se necessário, funcionando de forma similar ao comprovante de envio de carta física ao endereço fornecido pelo credor, na medida em que, assim como ocorre no envio de carta por correio, não há necessidade de comprovar que a comunicação tenha sido lida pelo destinatário".

Ante os debates travados na sessão de julgamento, pedi vista dos autos para exame aprofundado da questão, principalmente em razão da Terceira Turma desta Corte Superior ter deliberado acerca do tema de modo diverso do preconizado pela e. relatora em, ao menos, três recentíssimos julgados.

É o relatório.

Voto

Com a devida vênia da e. relatora, diverge-se, em parte, para dar provimento ao recurso especial, e determinar o retorno dos autos ao Tribunal de origem a fim de que proceda ao julgamento da apelação da parte autora, a qual fora considerada prejudicada em razão do acolhimento, naquela instância, do apelo do réu.

Cinge-se a controvérsia em definir a validade, ou não, da comunicação remetida por e-mail ao consumidor, acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, para fins de atendimento ao disposto no art. 43, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, bem como no tocante aos eventuais requisitos inerentes à medida.

1. De início, aponta-se existir no âmbito da Terceira Turma desta Corte, compreensão firmada sob o prisma de precedentes específicos recentíssimos, no bojo dos quais considerou-se inadmissível, para fins de notificação prévia do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastros restritivo de crédito, a utilização de comunicação exclusivamente eletrônica (e-mail ou mensagem de celular), por violar os princípios da vulnerabilidade e do protecionismo ao consumidor.

Por oportuno, confirmam-se as ementas dos julgados:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. NECESSIDADE. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE CORRESPONDÊNCIA AO ENDEREÇO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. ARBITRAMENTO. MÉTODO BIFÁSICO.

(...)

5. O Direito do Consumidor, como ramo especial do Direito, possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, notadamente pro regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade. Toda legislação dedicada à tutela do consumidor tem a mesma finalidade; reequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reforçando a posição da parte vulnerável e, quando necessário, impondo restrições a certas práticas comerciais.

6. A partir de uma interpretação teleológica do §2º, do art. 43, do CDC, e tendo

em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, conclui-se que a notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito exige o envio de correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva através de e-mail.

(...)

(REsp n. 2.069.520/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 16/6/2023.)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. NECESSIDADE. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE CORRESPONDÊNCIA AO ENDEREÇO DO CONSUMIDOR. (...)

(REsp n. 2.070.033/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 16/6/2023.)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. NECESSIDADE. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL OU MENSAGEM DE TEXTO DE CELULAR. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE CORRESPONDÊNCIA AO ENDEREÇO DO CONSUMIDOR. (...)

(REsp n. 2.056.285/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/4/2023, DJe de 27/4/2023.)

Não se nega os relevantíssimos argumentos apresentados em tais precedentes, os quais, inclusive, em princípio, serviram de lastro para o pedido de vista formulado, principalmente considerando a vulnerabilidade do ser humano médio em contraste com a cadeia de fornecedores de serviços.

2. Contudo, a realidade brasileira se apresenta como bastante evoluída quando se trata da utilização e disponibilização de acesso à rede de telefonia móvel e internet, especialmente considerando os dados coletados pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, constantes do Censo Brasil 2022, no qual se constatou que 46% dos domicílios possuem computador ou *tablet*; 90% contam com acesso à internet, seja por banda larga fixa ou móvel; 96,3% possuem telefone móvel celular e 95,5% dos domicílios com televisão, segundo fonte <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/panorama>.

Frente a essa nova realidade estatisticamente comprovada, a inadmissão da utilização de comunicações pela modalidade digital/eletrônica é, senão um retrocesso, ao menos um eventual obstáculo às relações jurídicas consumeristas atuais, as quais, muitas vezes, se dão pelo meio exclusivamente eletrônico para a compra e contratação de mercadorias e serviços.

Não se está com essa visão a deturpar os princípios consagrados do diploma consumerista, os quais permanecem absolutamente intocáveis, notadamente quando em questão a adequada informação ao consumidor, a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor, o protecionismo que lhe deve ser dirigido, entre outros.

Entretanto, é preciso interpretar o texto da lei a contar de uma visão macroscópica, sem as amarras de um passado limitado tecnologicamente, afinal, o meio eletrônico/digital - salvo melhor juízo - não retrocederá, visto que as facilidades inerentes à sua utilização são inegáveis. Ressalta-se, inclusive, que o comércio em geral, hoje, sobrevive das transações realizadas por esse meio, em que prevalecem os *bytes*; as nuvens; os ambientes virtuais; os cartões de crédito/débito digital, pelo celular; os bancos digitais; o PIX (criação genuinamente brasileira); as transações e investimentos eletrônicos realizáveis com um clique no aparelho disponível na palma da mão. Até mesmo os menos providos, não raras vezes, estampam cartazes com seu pleito e o correspondente nº PIX, pois sabem serem poucos os que ainda hoje se dirigem até uma agência bancária ou caixa eletrônico - diga-se, onde absolutamente tudo é digital no melhor espírito "*do it yourself*" - para sacar dinheiro em espécie.

É absolutamente incontroverso, também, que a utilização dos correios no modelo tradicional mingua a cada dia, seja pela sua ineficiência, seja em razão da pouca utilização dos serviços, os quais cedem largo espaço para a utilização de mecanismos de logística privada. Embora seja de nossa saudosa lembrança o recebimento de cartas de familiares, amigos, cartões de natal, cartões postais das viagens, dentre outros, muitas vezes aguardados e checados diariamente nas caixas de correspondência, na atualidade, frente ao desenvolvimento tecnológico e rapidez na troca de dados e informações, o meio físico cede terreno às plataformas tecnológicas, alterando, de forma absoluta, as relações estabelecidas na sociedade.

Inegavelmente, são outros/novos tempos!

3. Este cenário atual, de desenvolvimento tecnológico das comunicações, com a massiva parcela da população contando com acesso digital às mais diversas plataformas, há de ser levado em consideração para fins de análise da controvérsia jurídica posta.

Indubitavelmente, e a estatística não mente, há cidadãos desprovidos dos aparatos tecnológicos atuais, motivo pelo qual, para esses, eventuais correspondências não de ser encaminhadas de maneira tradicional (carta ao endereço residencial), afinal é possível que eles sequer tenham um endereço de e-mail para os fins a que se propõe a presente discussão.

Para os demais - que realizam as mais diversas transações pelas plataformas digitais, muitas vezes apenas viabilizada com o cadastramento de e-mail válido, que possuem acesso ao aparelhamento tecnológico da rede mundial de computadores via *smartphones*, *tablets*, conta digital, entre outros - não se pode conceber que eventuais comunicações sejam realizadas apenas nos moldes do passado.

Assim, a partir de uma interpretação teleológica do §2º, do art. 43, do CDC, e tendo em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, afirma-se que a notificação acerca da inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito exige o envio de correspondência para comunicar-lhe acerca da dívida, sendo admitida a notificação exclusiva por e-mail, mensagem de texto de celular (SMS) ou *whatsapp*, desde que - e reside aqui o ponto central da questão controvertida - sejam cumpridos determinados requisitos.

Afinal, não basta que o órgão processante ou o credor encaminhe ao devedor uma missiva eletrônica qualquer para notificá-lo acerca do que quer que seja. **É imprescindível a comprovação do encaminhamento e da ciência inequívoca do devedor acerca da informação.**

Não se trata de alterar o enunciado sumular 404/STJ, o qual prevê o envio de correspondência física ao endereço fornecido pelo credor, sendo dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação, visto que tal compreensão fora elaborada em uma época e para circunstância diversa da que ora se propõe, mantendo-se hígido tal entendimento para as comunicações enviadas pelo meio físico.

Afirma-se, portanto, que para as comunicações realizadas exclusivamente pelo meio digital/eletrônico, hão de ser tomadas determinadas precauções, medidas assecuratórias dos direitos de prévia comunicação ao consumidor para garantir que o nefasto efeito da inclusão de seu nome em cadastros restritivos de crédito não seja concretizada sem antes dar a devida ciência inequívoca ao devedor para que, querendo, realize o pagamento da dívida e afaste a possibilidade de inscrição.

Considera-se, para tanto, necessário ter em mente que não raras vezes são recebidas inúmeras mensagens de e-mail, via SMS e até mesmo no *whatsapp* pretensamente indicativas de fraude sobre as quais é absolutamente recomendada a não abertura da missiva ou do *link* nela apresentado, pois são inegáveis os programas maliciosos (vírus) que se propagam através de computadores e dispositivos conectados em rede por meio de *downloads* de arquivos infectados, anexos de e-mail invasores, sites comprometidos, entre outros. Do mesmo modo, não é difícil

que eventuais mensagens sejam encaminhadas diretamente para a caixa de *spam* pelo próprio programa ou sejam sumariamente bloqueadas pelos aplicativos rastreadores de vírus.

Para sanar quaisquer questões relacionadas a esses procedimentos é imprescindível, frente aos princípios da vulnerabilidade e do protecionismo ao consumidor:

a) que o consumidor, já no momento da contratação do serviço ou aquisição do bem, seja devidamente alertado e expressamente concorde com o encaminhamento de mensagem digital/eletrônica pelo canal específico (e-mail, *whatsapp*, mensagem de texto [SMS], entre outros), para endereço de e-mail ou número de telefone próprio para a cobrança de valores ou comunicação, visando alertá-lo acerca de eventual inclusão de seu nome em cadastros restritivos;

b) que o consumidor seja previamente informado, especialmente na hipótese de cobrança de valores ou notificação acerca da inclusão de seu nome em cadastros restritivos realizada por terceiro mandatário, qual a empresa promoverá o encaminhamento da comunicação e por qual canal específico, incluindo-se, impreterivelmente, o correspondente endereço eletrônico específico do remetente (em caso de e-mail) ou número telefônico (em caso de mensagem SMS ou *whatsapp*), os quais devem coincidir com aqueles informados previamente ao consumidor e previamente habilitados mediante confirmação;

c) que a comunicação enviada por e-mail, *whatsapp*, SMS, na hipótese de se tratar da inclusão do nome do consumidor devedor em cadastros restritivos de crédito, contenha a expressão "notificação ou interpelação extrajudicial";

d) que a comunicação enviada por e-mail, *whatsapp*, SMS, na hipótese de se tratar da inclusão do nome do consumidor devedor em cadastros restritivos de crédito seja efetivamente **recebida** na caixa de entrada do e-mail ou no número de celular fornecido pelo consumidor no momento da contratação **e com ciência inequívoca pelo devedor (lida)**, somente podendo ser presumida a efetiva entrega e leitura após tentativas frustradas, a serem realizadas com intervalo razoável

A regra de contratação expressa e prévia acerca da utilização de meios eletrônicos/digitais para comunicações e interpelações visa garantir a prevalência dos princípios *pacta sunt servanda* e da boa-fé contratual.

O efetivo recebimento e leitura, inclusive, já consta no anteprojeto do novo Código Civil, artigo 397, § 3º, no qual previsto que "As partes podem admitir, por

escrito, que a interpelação possa ser feita por meios eletrônicos como e-mail ou aplicativos de conversa on-line, **após ciência inequívoca da mensagem pelo interpelado.**" <https://legis.senado.leg.br/comissoes/arquivos?ap=7996&codcol=2630>

Ressalte-se que as tentativas frustradas objetivam salvaguardar o consumidor médio "agraciado" com uma avalanche de mensagens diariamente e aqueles que optam por não realizar a checagem das comunicações enviadas em dias não úteis.

Por fim, a comprovação de envio, entrega e leitura de e-mail no servidor de destino é algo de fácil acesso para todos, principalmente para as empresas mantenedoras de cadastro, ainda que por meio de contratação de serviço terceirizado, se necessário, não havendo, em princípio, acréscimo operacional ou de custos.

Esses são os requisitos mínimos considerados por esse signatário para que a comunicação digital/eletrônica para a inclusão do nome do devedor em cadastros de inadimplentes seja considerada perfectibilizada.

4. Quanto ao caso ora em foco, é incontroverso dos autos, pois admitido pela própria parte demandada em sua contestação (fls. 36-45), que encaminhou, nas datas de 28/01/2018 e 25/02/2018, comunicações eletrônicas (e-mail) alertando sobre a inclusão do nome do autor FLÁVIO ANTUNES MACIEL AQUINO em cadastros de inadimplentes para o endereço eletrônico do destinatário aline_jones@hotmail.com, fazendo uso do remetente comunicado.importante@boavistaservicos.com.br. Constou no assunto da missiva "comunicado importante", e como parte credora do débito a financeira Banco Santander S/A, pelos débitos de R\$ 22.572,33 e R\$ 6.366,43, respectivamente.

De início, causa absoluta estranheza o encaminhamento de e-mail para o endereço eletrônico aline_jones@hotmail.com sendo que o nome do demandante é Flávio Antunes Maciel Aquino. Em que pese seja possível a criação de endereço de e-mail que em nada remeta ao nome da parte, tal, em princípio, chama a atenção.

Do mesmo modo, a identificação do remetente da missiva comunicado.importante@boavistaservicos.com.br, também, em absolutamente nada relaciona-se à Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre, que pudesse chamar a atenção do destinatário para compeli-lo à abertura de missiva eletrônica.

Mais estranho ainda é o assunto constante da notificação extrajudicial supostamente encaminhada, no qual o remetente fez consignar mero "comunicado importante". Com máxima venia do Tribunal *a quo* e daqueles que comungam com a

tese acerca da inexistência de requisitos mínimos para a notificação atinente à ciência ao consumidor acerca de iminente inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes, tal comunicado JAMAIS indicaria se tratar de notificação nos moldes preconizados pelo artigo 43, § 2º do CDC.

Inegavelmente, é muito fundada a dúvida se um cidadão médio da população brasileira, em hipótese como esta dos autos, procederia, com certeza absoluta, à abertura de missiva eletrônica em tais moldes encaminhada, notadamente porque desprovida de requisitos mínimos indicativos da idoneidade da própria comunicação.

Seria possível, inclusive, cogitar ter sido o demandante vítima de fraude, tanto que na petição inicial afirmou desconhecer os débitos oriundos do Banco Santander S/A no seguinte trecho:

O AUTOR TEVE SEU NOME INDEVIDAMENTE INSERIDO NO SCPC COM RELAÇÃO A DÉBITOS OS QUAIS NÃO RECONHECE A LEGITIMIDADE!!!

TAL MÁCULA FOI TOTALMENTE ILÍCITA, POIS O CONSUMIDOR JAMAIS ANUIU COM OS DÉBITOS de R\$ 6.366,43 e R\$ 22.572,33 ORIUNDOS DOS BANCO SANTANDER. (...)

O RÉU JAMAIS PODERIA TER ACOLHIDO EM SEUS BANCOS DE DADOS, INFORMAÇÕES PEJORATIVAS E RESTRITIVAS DE CRÉDITO, ATRELADAS A DÉBITOS INFUNDADOS. (...)

É público e notório que para se proceder a inserção do nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes, necessário se faz que haja documento legal que fundamente a existência do débito.

É IMPOSSÍVEL QUE OS NOMES DOS CONSUMIDORES SEJAM NEGATIVADOS NESTAS LISTAS DE RESTRIÇÃO DE CRÉDITO SEM QUE EXISTA A COMPROVAÇÃO LEGAL DA DÍVIDA ALEGADA.

E na apelação, especificamente à fl. 76, expressamente refere o seguinte:

Frise-se que a parte autora teve seus dados utilizados de forma indiscriminada, razão pela qual foi VÍTIMA de INÚMERAS FRAUDES, razão pela qual vem recorrendo ao judiciário para “LIMPAR SEU NOME”!

As instâncias ordinárias nada disseram acerca de tais fatos, pois o feito fora julgado antecipadamente em razão das partes não terem manifestado interesse na dilação probatória.

Contudo, é certo que as missivas eletrônicas encaminhadas pela demandada (pela via de boavistaservicos), não servem para dar ciência inequívoca ao suposto devedor acerca de eventuais débitos em aberto, ante todas as

inadequações acima referidas.

Assim, no caso concreto, inviável conferir validade à comunicação enviada pela parte demandada relativamente ao artigo 43, § 2º do CDC, pois não cumpriu requisitos capazes de conferir mínima fidedignidade à ciência inequívoca do devedor acerca dos débitos em atraso e da inclusão de seu nome em cadastros restritivos de crédito.

Por fim, nenhum cidadão médio da população brasileira seria levado a concluir que a contar de notificações de tal modo informais, inclusive de cunho extrajudicial e não notarial, dariam ensejo a ter incluído seu nome em cadastros de inadimplentes.

5. Do exposto, com a devida venia da e. relatora, diverge-se, em parte, para dar provimento ao recurso especial, e determinar o retorno dos autos ao Tribunal de origem a fim de que proceda ao julgamento da apelação da parte autora, a qual fora considerada prejudicada em razão do acolhimento, naquela instância, do apelo do réu.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2023/0029537-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.063.145 / RS

Número Origem: 50731390320218210001

PAUTA: 14/03/2024

JULGADO: 14/03/2024

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. ELIANE DE ALBUQUERQUE OLIVEIRA RECENA

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FLAVIO ANTUNES MACIEL AQUINO
ADVOGADOS : GILBERTO DA SILVA SILVEIRA - RS049412
OTTO FILIPE DIEHL FOLLMANN - RS082671
MARISLAINE DA SILVA FERNANDES - RS096650
CRISTINA DOS CASAES CLARO - RS101872
LETÍCIA ROVERE SANTOS SILVEIRA - RS101961
LUAN FRANCYEL SILVA BARBOSA - RS112830
TAMIRES DIAS PORTAL - RS114680
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADOS : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Dever de Informação

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto-vista do Ministro Marco Buzzi dando provimento ao recurso especial, divergindo da relatora, e os votos dos Ministros Antonio Carlos Ferreira e Raul Araújo acompanhando a relatora, a Quarta Turma, por maioria, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da relatora. Vencido o Ministro Marco Buzzi.

Votou vencido o Sr. Ministro Marco Buzzi (voto-vista).

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira e Raul Araújo (Presidente) votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.