



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.069.520 - RS (2023/0135287-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ELIANE RODRIGUES RIBEIRO
ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

EMENTA

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.

1. Ação de cancelamento de registro e indenizatória da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 14/2/2023 e concluso ao gabinete em 12/5/2023.

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.

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



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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.

7. Na hipótese dos autos, merece reforma o acórdão recorrido, com o cancelamento da inscrição mencionada na inicial, pois, à luz das disposições do CDC, não se admite a notificação do consumidor, exclusivamente, através de e-mail.

8. No que diz respeito à compensação por danos morais, extrai-se dos fatos delineados pela instância ordinária, que não existiam outras inscrições preexistentes e legítimas quando foi realizado o registro negativo que ora se examina, motivo pelo qual encontra-se caracterizado o dano extrapatrimonial em razão da ausência de prévia notificação válida do consumidor.

9. Quanto à fixação do montante a ser pago a título de compensação pelo dano moral experimentado, as Turmas integrantes da Segunda Seção valem-se do método bifásico para o seu arbitramento.

10. Na espécie, para fixação do *quantum* compensatório, tendo em vista os interesses jurídicos lesados – honra e dignidade do consumidor – e os precedentes análogos desta Corte, considera-se razoável que a condenação deve ter como valor R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

11. Recurso especial conhecido e provido para julgar procedentes os pedidos formulados na presente ação, determinando o cancelamento da inscrição mencionada na exordial e condenando a ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de mora desde o evento danoso e correção monetária a partir da data do arbitramento.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer e dar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 13 de junho de 2023(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.069.520 - RS (2023/0135287-6)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ELIANE RODRIGUES RIBEIRO
ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

RELATÓRIO

A SENHORA MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

Cuida-se de recurso especial interposto por ELIANE RODRIGUES RIBEIRO com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

Recurso especial interposto em: 14/2/2023.

Concluso ao gabinete em: 12/5/2023.

Ação: de cancelamento de registro negativo e compensação por danos morais ajuizada pela recorrente em face da parte recorrida, alegando que não haveria sido adequadamente notificada da inscrição de seu nome em cadastro negativo de crédito.

Sentença: julgou improcedentes os pedidos.

Acórdão: por unanimidade, negou provimento ao agravo interno, mantendo decisão monocrática que negara provimento à apelação da autora, nos termos da seguinte ementa:

AGRAVO EM APELAÇÃO (ART. 1.021 DO CPC/2015). RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PEDIDO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMUNICAÇÃO PRÉVIA DEMONSTRADA.

1. A NOTIFICAÇÃO PREVISTA NO ART. 43, § 2º, DO CDC, QUE COMPETE À ENTIDADE MANTENEDORA DO CADASTRO EFETUÁ-LA ANTES DE PROCEDER A INSCRIÇÃO (SÚMULA Nº359 DO STJ), DISPENSA FORMALIDADE E COMPROVAÇÃO DE RECEBIMENTO (SÚMULA Nº 404 DO STJ).

2. CONSOANTE ENTENDIMENTO DESTES ÓRGÃO FRACIONÁRIO, REVELA-SE POSSÍVEL O ENCAMINHAMENTO DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA POR E-MAIL QUANDO EXISTENTES ELEMENTOS DE PROVAS A INDICAR A SUA EXPEDIÇÃO PELO ARQUIVISTA E RECEBIMENTO PELO DESTINATÁRIO. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. AGRAVO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

INTERNO DESPROVIDO.
(fl. 88)

Recurso especial: alega, em síntese, além de divergência jurisprudencial, ofensa aos ofensa ao art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, ao argumento de que cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição (Súmula 359 do STJ) e para comprovar a notificação prévia, basta que o arquivista demonstre ter enviado a carta ao endereço fornecido pela empresa credora associada, sendo inválida a notificação realizada por meio eletrônico.

Prévio juízo de admissibilidade: o TJRS admitiu o recurso especial interposto (fls. 139-143).

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.069.520 - RS (2023/0135287-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : ELIANE RODRIGUES RIBEIRO

ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE

ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

EMENTA

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.

1. Ação de cancelamento de registro e indenizatória da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 14/2/2023 e concluso ao gabinete em 12/5/2023.

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.

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



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva através de e-mail.

7. Na hipótese dos autos, merece reforma o acórdão recorrido, com o cancelamento da inscrição mencionada na inicial, pois, à luz das disposições do CDC, não se admite a notificação do consumidor, exclusivamente, através de e-mail.

8. No que diz respeito à compensação por danos morais, extrai-se dos fatos delineados pela instância ordinária, que não existiam outras inscrições preexistentes e legítimas quando foi realizado o registro negativo que ora se examina, motivo pelo qual encontra-se caracterizado o dano extrapatrimonial em razão da ausência de prévia notificação válida do consumidor.

9. Quanto à fixação do montante a ser pago a título de compensação pelo dano moral experimentado, as Turmas integrantes da Segunda Seção valem-se do método bifásico para o seu arbitramento.

10. Na espécie, para fixação do *quantum* compensatório, tendo em vista os interesses jurídicos lesados – honra e dignidade do consumidor – e os precedentes análogos desta Corte, considera-se razoável que a condenação deve ter como valor R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

11. Recurso especial conhecido e provido para julgar procedentes os pedidos formulados na presente ação, determinando o cancelamento da inscrição mencionada na exordial e condenando a ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de mora desde o evento danoso e correção monetária a partir da data do arbitramento.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.069.520 - RS (2023/0135287-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : ELIANE RODRIGUES RIBEIRO

ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE

ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

VOTO

A SENHORA MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

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.

1. DO DIREITO DO CONSUMIDOR E DA ESPECIAL PROTEÇÃO À PARTE VULNERÁVEL

1. 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.

2. Os cidadãos, sobretudo a partir do séc. XX, vivem em uma verdadeira sociedade de consumo, “caracterizada por um número crescente de produtos e serviços, pelo domínio do crédito e do marketing, assim como pelas dificuldades de acesso à justiça. São esses aspectos que marcaram o nascimento e desenvolvimento do Direito do Consumidor como disciplina jurídica autônoma” (GRINOVAR, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e In GRINOVER, Ada Pellegrini...[et.al.]. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto. 8. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 6).

3. Daí porque é possível afirmar que toda legislação dedicada à tutela



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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. Nesse contexto, a indicar a autonomia já mencionada, são diversos os princípios peculiares a esse ramo do Direito que regulam as relações de consumo e as disposições legais relativas à matéria.

5. Nesse sentido, merece destaque o princípio do protecionismo do consumidor, estampado no art. 1º do CDC, que impõe o tratamento de todo consumidor como pessoa humana merecedora de proteção integral no âmbito das relações negociais.

6. Do referido princípio decorre a impossibilidade de disposição da proteção consumerista por convenção das partes, a possibilidade de conhecimento de ofício de normas protetivas e a intervenção do Ministério Público em questões envolvendo problemas de consumo.

7. Ademais, igualmente importante é o princípio da vulnerabilidade, que reconhece a posição do consumidor como sujeito em posição de fragilidade e de risco enquanto agente atuante no mercado, impondo a edição de normas protetivas para regular a Política Nacional de Relações de Consumo.

8. Com é de conhecimento ordinário, a vulnerabilidade do consumidor, presumida pelo CDC, não decorre apenas de fatores econômicos, desdobrando-se em diversas espécies, a saber: a) vulnerabilidade informacional; b) vulnerabilidade técnica; c) vulnerabilidade jurídica ou científica; e d) vulnerabilidade fática ou socioeconômica.

9. Não por outro motivo, José Geraldo Brito Filomeno destaca que “o consumidor é aquele que não dispõe de controle sobre os bens de produção e, por



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

consequente, deve se submeter ao poder dos titulares destes, concluindo que (...) consumidor é, de modo geral, aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários (...) No âmbito da tutela especial do consumidor, efetivamente, é ele sem dúvida a parte mais fraca, vulnerável, se se tiver em conta que os detentores dos meios de produção é que detêm todo o controle do mercado, ou seja, sobre o que produzir, como produzir e para quem produzir, sem falar-se na fixação de suas margens de lucro” (FILOMENO, José Geraldo Brito *In* GRINOVER, Ada Pellegrini...[et.al.]. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto. 8. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 61-62).

10. É relevante, ainda, o papel desempenhado pelo princípio da boa-fé objetiva, que, a despeito de sua importância para todo o Direito Privado, ganha ainda maior relevância no âmbito do Direito do Consumidor, impondo às partes envolvidas no mercado de consumo os deveres anexos de cuidado, respeito, lealdade, probidade, informação, transparência, entre outros.

11. Digno de nota, ademais, é o princípio da reparação integral, que assegura aos consumidores a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (Art. 6º, VI, CDC), demonstrando a salutar amplitude da proteção conferida à parte vulnerável pela legislação brasileira.

12. Ao lado dos princípios, o CDC dedica-se a estabelecer, em rol exemplificativo, os direitos básicos do consumidor.

13. Sob esse enfoque, garante-se, entre outros direitos, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (Art. 6º, IV, CDC).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

14. Ademais, é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova (Art. 6º, VIII, CDC).

15. Observa-se, portanto, que o microssistema consumerista erigido no Brasil, muito embora busque harmonizar os interesses de consumidores e fornecedores em prol do desenvolvimento nacional, ao sopesar os princípios envolvidos, confere primazia à tutela do vulnerável.

16. Não poderia ser diferente, uma vez que o princípio da igualdade assegurado constitucionalmente impõe, na antiga lição aristotélica, tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade.

17. Busca-se, assim, cumprir com os objetivos e princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, que se destinam a “compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico, viabilizando os princípios nos quais se funda a ordem econômica, resguardando o equilíbrio e a boa-fé” (REsp n. 1.196.699/RS, Quarta Turma, julgado em 22/9/2015, DJe de 20/10/2015).

2. DA INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES

18. Os bancos de dados de inadimplentes foram criados para que cumprissem importante função econômica, haja vista serem essenciais ao moderno, veloz e despersonalizado fluxo de crédito entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços.

19. Ao tratar dos bancos de dados e cadastros de consumidores, dispõe o art. 43, *caput*, do CDC que “o consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

respectivas fontes”.

20. O §2º do referido dispositivo legal, por seu turno, estabelece 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”.

21. Ao interpretar o referido parágrafo, a doutrina ressalta que 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 (Cf. NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. In GRINOVER, Ada Pellegrini...[et.al.]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto*. 8. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 458; MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: RT, 2019).

22. No mesmo sentido: REsp n. 1.620.394/SP, Terceira Turma, julgado em 15/12/2016, DJe de 6/2/2017; AgRg no AREsp n. 140.884/SP, Quarta Turma, julgado em 7/8/2012, DJe de 15/8/2012; REsp n. 165.727/DF, Quarta Turma, julgado em 16/6/1998, DJ de 21/9/1998, p. 196.

23. Tamanho são os dissabores e as agruras pelos quais passam os consumidores, que, sobre o tema, foram editadas, por esta Corte Superior, duas súmulas que merecem ser destacadas.

24. Em primeiro lugar, a Súmula 359 do STJ dispõe que cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição.

25. Em segundo lugar, a Súmula 404 do STJ, flexibilizando a referida



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

exigência, dispensa o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.

26. Com efeito, a Segunda Seção desta Corte, no julgamento do REsp 1.083.291/RS, consolidou o entendimento de que, para a notificação ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito, basta o envio de correspondência dirigida ao endereço do devedor, sendo desnecessário o aviso de recebimento.

27. Por fim, o STJ entende que, para efeitos de cumprimento da exigência prevista no §2º, do art. 43, do CDC, sequer é necessário comprovar que o consumidor, efetivamente, recebeu a notificação. A propósito: AgRg no AREsp n. 638.788/SP, Terceira Turma, julgado em 5/5/2015, DJe de 11/5/2015; AgInt no AREsp n. 1.329.057/RS, Quarta Turma, julgado em 19/3/2019, DJe de 29/3/2019; AgInt no AREsp n. 761.851/PR, Terceira Turma, julgado em 18/10/2016, DJe de 27/10/2016.

28. Fixado o dever de prévia notificação do consumidor, o ponto central da presente controvérsia consiste em definir a forma dessa comunicação, examinando se é válida a notificação realizada exclusivamente por e-mail.

29. A questão é relevante não só por dizer respeito aos direitos básicos do consumidor, mas também porque é pacífico o entendimento de que a ausência de prévia comunicação do consumidor acerca da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito enseja o direito à compensação por danos morais. Nesse sentido: REsp n. 1.061.134/RS, Segunda Seção, julgado em 10/12/2008, DJe de 1/4/2009; AgInt no AREsp n. 1.881.008/MG, Quarta Turma, julgado em 20/6/2022, DJe de 30/6/2022; AgInt no REsp n. 1.958.733/SP, Terceira Turma, julgado em 29/11/2021, DJe de 1/12/2021.

30. Nesse contexto, do ponto de vista da interpretação teleológica,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

deve-se observar que o objetivo do §2º, do art. 43, do CDC, é assegurar proteção ao consumidor, garantindo que este não seja surpreendido com a inscrição de seu nome em cadastros desabonadores (Cf. FILOMENO, José Geraldo Brito. *Direitos do Consumidor*. 15. ed. rev. atual. e ref. São Paulo: Atlas, 2018).

31. Assim, admitir a notificação, exclusivamente, via e-mail representaria diminuição da proteção do consumidor – conferida pela lei e pela jurisprudência desta Corte –, caminhando em sentido contrário ao escopo da norma, causando lesão ao bem ou interesse juridicamente protegido.

32. Isso não bastasse, importa consignar que o mencionado dispositivo legal, ao permitir – respeitados certos requisitos – a inscrição do nome do devedor em bancos de dados e cadastros de consumidores restringe direitos dos cidadãos em prol de outros valores igualmente relevantes para o ordenamento jurídico.

33. A regra é que os consumidores possam atuar no mercado de consumo sem qualquer mácula em seu nome; a exceção é a inscrição do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, desde que autorizada pela lei. Está em mira a própria dignidade do consumidor (Art. 4º, *caput*, do CDC).

34. De fato, “os arquivos de consumo, em todo o mundo, são vistos com desconfiança. Esse receio não é destituído de fundamento, remontando a quatro traços básicos inerentes a esses organismos e que se chocam com máximas da vida democrática contemporânea, do *Welfare State*: a unilateralidade (só arquivam dados de um dos sujeitos da relação obrigacional), a invasividade (disseminam informações que, normalmente, integram o repositório da vida privada do cidadão), a parcialidade (ênfatisam os aspectos negativos da vida financeira do consumidor) e o descaso pelo *due process* (negam ao “negativado” direitos fundamentais garantidos pela ordem constitucional). Por isso mesmo, submetem-se eles a rígido controle legal” (BENJAMIN, Antônio Herman de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Vasconcellos e. In GRINOVER, Ada Pellegrini...[et.al.]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto*. 8. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 426).

35. Em outras palavras “apesar de facilitar a circulação de informações aptas a subsidiar a concessão de crédito, notou-se que a atividade da coleta, do armazenamento e do fornecimento de dados sobre os hábitos de consumo põe em risco os direitos da personalidade dos consumidores. Há, de fato, manifesta tensão entre os proveitos econômicos da atividade de coleta de dados e a proteção constitucional aos direitos da personalidade e à dignidade da pessoa humana, razão pela qual se vislumbrou interesse público em sua regulação” (REsp n. 1.630.659/DF, Terceira Turma, julgado em 11/9/2018, DJe de 21/9/2018).

36. Nessa esteira de inteligência, impõe-se destacar que as regras jurídicas excepcionais, como as que restringem direitos, devem ser interpretadas restritivamente, não admitindo interpretação extensiva, conforme leciona o mestre hermeneuta Carlos Maximiliano, *verbis*:

O Código Civil explicitamente consolidou o preceito clássico – *Exceptiones sunt strictissimae interpretationis* (“interpretam-se as exceções estritissimamente”) no art. 6º da antiga Introdução, assim concebido: “A lei que abre exceção a regras gerais, ou restringe direitos, só abrange os casos que especifica”.

[...]

As disposições excepcionais são estabelecidas por motivos ou considerações particulares, contra outras normas jurídicas, ou contra o Direito comum; por isso não se estendem além dos casos e tempos que designam expressamente.

[...]

Impõe-se também a exegese estrita à norma que estabelece uma incapacidade qualquer, ou comina a decadência de um direito: esta é designada pelas expressões legais – “ou restringe direitos”.

Consideram-se excepcionais, quer estejam insertas em repositórios de Direito Comum, quer se achem nos de Direito Especial, as disposições que: a) de caráter punitivo, quando não se referem a delitos, porém cominam multa; indenização; perda, temporária ou definitiva, de cargo; incapacidade; privação de direitos ou regalias: nulidade, rescisão, decadência ou revogação; b) as que restringem ou condicionam o gozo ou o exercício dos direitos civis ou políticos (...) q) enfim, introduzem exceções, de qualquer natureza, a regras gerais, ou a um preceito da



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

mesma lei, a favor, ou em prejuízo, de indivíduos ou classes da comunidade.

(MAXIMILIANO, Carlos. *Hermenêutica e aplicação do direito*. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 183 e 187-189) [g.n.]

37. Desse modo, não há como se admitir que a notificação do consumidor seja realizada, tão somente, por simples e-mail por se tratar de exegese ampliativa que, na espécie, não deve ser admitida.

38. Além disso, do exame dos precedentes que deram origem à Súmula 404 do STJ, constata-se que, muito embora afastem a necessidade do aviso de recebimento (AR), não deixam de exigir que a notificação do §2º, do art. 43, do CDC, seja realizada mediante envio de correspondência ao endereço do devedor.

39. Não se pode olvidar que a referida súmula, ao dispensar o aviso de recebimento (AR), já operou relevante flexibilização nas formalidades da notificação ora examinada, não se revelando razoável nova flexibilização em prejuízo da parte vulnerável da relação de consumo sem que exista qualquer justificativa para tal medida.

40. Nesse sentido, em âmbito doutrinário, é comum a afirmação de que, para o cumprimento da exigência prevista no §2º, do art. 43, do CDC, embora não seja necessário o aviso de recebimento (AR), “basta a comprovação de sua postagem para o endereço informado pelo devedor ao credor” (THEDORO JR., Humberto. *Direitos do Consumidor*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021).

41. No mesmo sentido, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves afirmam que “basta ao órgão que mantém o cadastro comprovar que enviou a comunicação por carta ao endereço do devedor fornecido, não havendo necessidade de ser evidenciado que o último foi efetivamente comunicado” (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. Rio de Janeiro: Forense, 2022).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

42. Em âmbito jurisprudencial, em diversos precedentes desta Corte Superior há, outrossim, a referência expressa à exigência de envio de correspondência dirigida ao endereço do devedor. A propósito:

Direito processual civil e bancário. Recurso especial. Inscrição em cadastro de proteção ao crédito. Prévia notificação. Desnecessidade de postagem da correspondência ao consumidor com aviso de recebimento. Suficiência da comprovação do envio ao endereço fornecido pelo credor.

I- Julgamento com efeitos do art. 543-C, § 7º, do CPC.

- Para adimplemento, pelos cadastros de inadimplência, da obrigação consubstanciada no art. 43, §2º, do CDC, basta que comprovem a postagem, ao consumidor, de correspondência notificando-o quanto à inscrição de seu nome no respectivo cadastro, sendo desnecessário aviso de recebimento.

- A postagem deverá ser dirigida ao endereço fornecido pelo credor.

II- Julgamento do recurso representativo.

- A Jurisprudência do STJ já se pacificou no sentido de não exigir que a prévia comunicação a que se refere o art. 43, §2º, do CDC, seja promovida mediante carta com aviso de recebimento.

- Não se conhece do recurso especial na hipótese em que o Tribunal não aprecia o fundamento atacado pelo recorrente, não obstante a oposição de embargos declaratórios, e este não veicula sua irresignação com fundamento na violação do art. 535 do CPC. Súmula 211/STJ.

- O STJ já consolidou sua jurisprudência no sentido de que "a ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, §2º do CDC, enseja o direito à compensação por danos morais, salvo quando preexistia inscrição desabonadora regularmente realizada."

(Recurso Especiais em Processos Repetitivos nºs 1.061.134/RS e 1.062.336/RS)
Não se conhece do recurso especial quando o entendimento firmado no acórdão recorrido se ajusta ao posicionamento do STJ quanto ao tema.

Súmula n.º 83/STJ.

Recurso especial improvido.

(REsp n. 1.083.291/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009, DJe de 20/10/2009.)

43. No mesmo sentido: AgInt no AREsp n. 1.283.792/MT, Terceira Turma, julgado em 17/2/2020, DJe de 19/2/2020; AgInt no AREsp n. 1.329.057/RS, Quarta Turma, julgado em 19/3/2019, DJe de 29/3/2019; AgInt no AREsp n. 1.108.448/RS, Quarta Turma, julgado em 17/4/2018, DJe de 25/4/2018; AgRg no Ag n. 1.036.919/RJ, Quarta Turma, julgado em 7/10/2008, DJe de 3/11/2008; REsp



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

n. 1.620.394/SP, Terceira Turma, julgado em 15/12/2016, DJe de 6/2/2017; REsp n. 893.069/RS, Terceira Turma, julgado em 23/10/2007, DJ de 31/10/2007, p. 331.

44. Infere-se, portanto, que, a rigor, o que se exige é o envio, via postal, de correspondência ao endereço do consumidor, ainda que sem aviso de recebimento (AR).

45. 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.

46. Deve-se ressaltar que se está tratando de notificação que, se ignorada, pode acarretar profundo abalo à dignidade, à honra e ao respeito de que goza o consumidor no seio social.

47. Impõe-se, portanto, uma exegese que não crie ônus desarrazoado, mas que, sobretudo, prestigie, em primeiro lugar, a proteção da parte vulnerável da relação de consumo.

48. Não se pode negar, é verdade, que a utilização de e-mail e mensagens de texto via celular (SMS) representa, na atual sociedade da informação, importante avanço tecnológico. Tais recursos podem contribuir para aprimorar o relacionamento entre as partes no âmbito das relações de consumo. Não se revela lícita, no entanto, a sua utilização exclusiva como mecanismo único de notificação do consumidor acerca da abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo.

49. Trata-se de interpretação que se amolda não apenas à realidade



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

social, mas também à própria principiologia que alicerça o microssistema consumerista, representando exegese protetiva e, portanto, mais favorável aos consumidores.

50. Desse modo, partindo-se da interpretação teleológica e restritiva 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.

51. Ressalte-se, por fim, que o entendimento ora perfilhado foi, recentemente, referendado em precedente desta Terceira Turma, assim ementado:

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



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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 Andrigli, Terceira Turma, julgado em 25/4/2023, DJe de 27/4/2023.)

3. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

52. Na hipótese dos autos, a recorrente ajuizou ação pleiteando o cancelamento de registro negativo e compensação por danos morais em face da parte recorrida, órgão arquivista do cadastro, sustentando que não haveria sido adequadamente notificada da inscrição de seu nome em cadastro negativo de crédito.

53. Em síntese, alega a autora que não foi notificada da inscrição do débito de R\$ 969,34 perante o Banco ItaúCard.

54. Os pedidos foram julgados improcedentes.

55. A Corte de origem negou provimento ao agravo interno, mantendo a decisão monocrática que nega provimento à apelação, ao fundamento de que a notificação ao consumidor exigida pelo §2º, do art. 43, do CDC poderia ser



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

realizada por e-mail, o que teria ocorrido na espécie, *verbis*:

Quanto ao objeto, tenho que os argumentos ora renovados pela parte agravante em nada alteram a convicção firmada quando da decisão monocrática que julgou prejudicado o seu apelo em face do provimento ao recurso da parte adversa e a declaração de improcedência dos pedidos, razão por que peço vênica para transcrever os seguintes trechos que dizem respeito as irrisignações levantadas no agravo:

Quanto ao objeto, merece prosperar a irrisignação do agravante, eis que, conforme entendimento atual deste Colegiado, ao qual passo a me filiar, mostra-se possível a notificação de que trata o art. 43, §2º, do CDC por meio de remessa de e-mail.

No caso concreto, a entidade mantenedora do cadastro restritivo de crédito demonstra o envio da notificação prévia do consumidor acerca do apontamento negativo de crédito realizado pelo credor Banco ItaúCard, no valor de R\$ 969,34, consoante demonstrado pelo extrato juntado[Evento 1, EXTR8], encaminhada por e-mail à parte autora [Evento 20, NOT3].

Desta maneira, restou atendida a formalidade e condição para a divulgação do registro nos termos do § 2º, art. 43 do CDC, e, portanto, ausente conduta que autorize o reconhecimento do dever de indenizar, sendo improcedente a pretensão deduzida ao início.

(fls. 90-92) [g.n.]

56. Desse modo, merece reforma o acórdão recorrido, porquanto, conforme ressaltado, à luz das disposições do CDC, a notificação ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro restritivo exige o envio de correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusivamente através de e-mail, impondo-se, portanto, o cancelamento da referida inscrição.

57. Já no que diz respeito aos danos morais, a Súmula 385 do STJ preceitua que “da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”.

58. Ademais, conforme já ressaltado, também é pacífico o entendimento de que a ausência de prévia comunicação do consumidor acerca da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito enseja o direito à compensação por danos morais.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

59. Na espécie, dos fatos delineados pela instância ordinária, extrai-se, sobretudo da Decisão de fls. 7-14, que não existiam outras inscrições preexistentes e legítimas quando foi realizado o registro negativo que ora se examina, motivo pelo qual encontra-se caracterizado o dano moral em razão da ausência de prévia notificação válida do consumidor. Veja:

No que tange à indenização por danos morais, merece prosperar o recurso da parte autora. Com efeito, observo que não há nenhum registro preexistente ao que se controverte nos autos, uma vez que as demais inscrições anteriores já haviam sido excluídas quando da disponibilização da inscrição negativa objeto da lide; assim, quando da inscrição realizada pelo Banco ItauCard, não havia qualquer inscrição preexistente válida em nome da parte autora [Evento20, OUT5].

Logo, inaplicável, à espécie, o enunciado da Súmula nº 385 do STJ, segundo o qual “da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”.

(fl. 12)

60. Isso não bastasse, impende considerar que a ré, ao interpor agravo interno contra referida decisão no âmbito da Corte de origem, limitou-se a sustentar a validade da notificação via e-mail, deixando de impugnar a inexistência de inscrições preexistentes e legítimas em nome da parte autora.

61. Quanto à fixação do montante a ser pago a título de compensação pelo dano moral experimentado, as Turmas integrantes da Segunda Seção valem-se do método bifásico para o seu arbitramento.

62. Nesse sentido, na primeira fase deve-se estabelecer um valor básico para a compensação, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram hipóteses semelhantes. Após, em um segundo momento, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da compensação, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz. A propósito: REsp 1445240/SP, Quarta Turma, julgado em 10/10/2017, DJe 22/11/2017; REsp 1152541/RS, Terceira



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Turma, julgado em 13/09/2011, DJe 21/09/2011; REsp n. 1.327.773/MG, Quarta Turma, julgado em 28/11/2017, DJe de 15/2/2018.

63. Assim, para fixação do *quantum* compensatório, tendo em vista os interesses jurídicos lesados – honra e dignidade do consumidor – e os precedentes análogos desta Corte, considera-se razoável que a condenação deve ter como valor básico R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 1.327.163/SP, Terceira Turma, julgado em 12/11/2018, DJe de 16/11/2018; AgInt no REsp n. 1.836.921/AM, Terceira Turma, julgado em 9/3/2020, DJe de 13/3/2020; AgInt no AgInt no AREsp n. 1.619.436/SP, Terceira Turma, julgado em 24/8/2020, DJe de 27/8/2020; AgInt no AREsp n. 816.730/SP, Quarta Turma, julgado em 16/2/2017, DJe de 7/3/2017; AgRg no AREsp n. 518.058/SP, Quarta Turma, julgado em 18/10/2016, DJe de 28/10/2016.

64. No que diz respeito à segunda fase, para a fixação definitiva da compensação, partindo do valor básico anteriormente determinado, ajustando-se às circunstâncias particulares do caso, verifica-se que não há elementos para sua majoração.

65. Assim, na hipótese dos autos, deve o valor da compensação por danos morais ser arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

66. Assim, impõe-se o provimento do recurso especial para determinar o cancelamento da inscrição mencionada na exordial por ausência da adequada notificação exigida pelo art. 43, §2º, do CDC, condenando-se a parte recorrida a pagar à consumidora compensação por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

4. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO E DOU PROVIMENTO ao recurso



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

especial para julgar procedentes os pedidos formulados na presente ação, determinando o cancelamento da inscrição mencionada na exordial por ausência da notificação exigida pelo art. 43, §2º, do CDC e condenando a ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de \$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de mora desde o evento danoso e correção monetária a partir da data do arbitramento.

Condeno a parte recorrida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2023/0135287-6

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.069.520 / RS

Número Origem: 51329343720218210001

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 13/06/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ALEXANDRE ESPINOSA BRAVO BARBOSA

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: ELIANE RODRIGUES RIBEIRO
ADVOGADO	: PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874
RECORRIDO	: CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	: FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral - Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes

CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu e deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.