RECURSO ESPECIAL Nº 2158450 - RS (2024/0263313-4)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ART. 43, § 2°, DO CDC. ENVIO DE CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA. *E-MAIL*. MEIO IDÔNEO. IRREGULARIDADE AFASTADA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. "Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição" (Súmula n. 359 do STJ).

2. A comunicação prévia do consumidor acerca da inscrição de seu nome em banco de inadimplentes independe de excessiva formalidade, sendo suficiente que seja por escrito e a ele dirigida.

3. Na hipótese de os órgãos de proteção ao crédito optarem pelo envio, pela via postal, de carta sobre a negativação do nome do consumidor em banco de dados, ficam dispensados de comprovar o aviso de recebimento (AR).

4. É válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou *e-mail*, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes.

5. Recurso especial provido.

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 Antonio Carlos Ferreira acompanhando a divergência, por

Documento eletrônico VDA44879356 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:11
Publicação no DJEN/CNJ de 07/04/2025. Código de Controle do Documento: 087f5013-18d8-4a7e-a560-1990e1866aac

maioria, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do relator. Vencidos os Ministros Marco Buzzi e Antonio Carlos Ferreira.

Votaram vencidos os Srs. Ministros Marco Buzzi e Antonio Carlos Ferreira.

Votaram com o Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA os Srs. Ministros Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 11 de dezembro de 2024.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator

Documento eletrônico VDA44879356 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:11
Publicação no DJEN/CNJ de 07/04/2025. Código de Controle do Documento: 087f5013-18d8-4a7e-a560-1990e1866aac

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 20/08/2024 JULGADO: 20/08/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. ELIANE DE ALBUQUERQUE OLIVEIRA RECENA

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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.

Documento eletrônico VDA42947747 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 20/08/2024 18:10:23
Código de Controle do Documento: F5B209FB-AAF3-4666-958F-F37359D775AD

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 20/08/2024 JULGADO: 27/08/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTÔNIO MUSCOGLIATI

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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.

Documento eletrônico VDA43132081 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 27/08/2024 18:08:14
Código de Controle do Documento: E7555EF4-3F97-4987-98D3-8411CF875C16

RECURSO ESPECIAL Nº 2158450 - RS (2024/0263313-4)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ART. 43, § 2°, DO CDC. ENVIO DE CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA. *E-MAIL*. MEIO IDÔNEO. IRREGULARIDADE AFASTADA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. "Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição" (Súmula n. 359 do STJ).

2. A comunicação prévia do consumidor acerca da inscrição de seu nome em banco de inadimplentes independe de excessiva formalidade, sendo suficiente que seja por escrito e a ele dirigida.

3. Na hipótese de os órgãos de proteção ao crédito optarem pelo envio, pela via postal, de carta sobre a negativação do nome do consumidor em banco de dados, ficam dispensados de comprovar o aviso de recebimento (AR).

4. É válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou *e-mail*, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes.

5. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto pela CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE (CDL POA) com fundamento no

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

art. 105, III, *a* e *c*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (Apelação n. 5036184-02.2023.8.21.0001) nos autos de ação de cancelamento de inscrição cumulada com pedido de indenização por danos morais.

O julgado foi assim ementado (fl. 197):

> APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE (CDL). NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ART. 43, §2º, DO CDC. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL. IRREGULARIDADE. DIREITO AO CANCELAMENTO DA INSCRIÇÃO RECONHECIDO. DANO MORAL. ANOTAÇÕES PREEXISTENTES. SUMULA 385 DO STJ. DIREITO NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA À PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE.

Nas razões de seu recurso especial, a recorrente aponta, além de dissídio jurisprudencial, violação do art. 43, § 2º, do CDC.

Sustenta que a prévia notificação de inclusão do nome do consumidor em cadastro de órgão de proteção ao crédito foi atendida com o envio de correspondência eletrônica (*e-mail*) e que a lei exige apenas a forma escrita como requisito para tal ato.

Defende que a abertura de referido cadastro dispensa o envio da notificação por meio de carta escrita, uma vez que o endereço eletrônico foi fornecido pela empresa credora associada ao órgão mantenedor.

Afirma que há dissenso jurisprudencial em relação ao entendimento firmado no STJ, que concluiu pela validade da notificação enviada por *e-mail* e/ou SMS (REsp n. 2.093.478/RS).

Requer o provimento do recurso para que seja reconhecida a existência de notificação prévia válida.

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

É o relatório.

VOTO

Atendidos os requisitos de admissibilidade recursal, passo ao exame do apelo extremo.

Os presentes autos versam sobre ação indenizatória em que a ora recorrida, LUANDA DE CAMPOS DA SILVA, alega ter tido seu nome cadastrado no banco de dados da parte ora recorrente, CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE, em razão de supostas dívidas, sem que lhe fosse feita prévia comunicação, em afronta ao CDC.

Em primeiro grau, a ação indenizatória foi julgada improcedente.

Na apelação, o Tribunal local reformou a sentença e julgou procedente em parte a demanda por entender que a arquivista (CDL) não teria notificado previamente a consumidora acerca da inclusão de seu nome no cadastro de proteção, uma vez que a notificação por meio de envio de correspondência eletrônica (*e-mail*) e de mensagem de texto ao celular (SMS) não seria válida.

No presente recurso especial, sustenta a recorrente que as notificações efetivadas por *e-mail* e por SMS são válidas.

O ponto controvertido da presente demanda consiste em saber se a comunicação eletrônica e a mensagem de texto encaminhada ao celular do consumidor atendem ao requisito previsto no art. 43, § 2º, do CDC, *in verbis*:

> Art. 43. 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 respectivas fontes.
>
> [...]
>
> § 2° **A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.**

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

I - A vulnerabilidade do consumidor e o princípio da ordem econômica

Registre-se que os bancos de dados de proteção ao crédito objetivam receber e qualificar informações a fim de fornecer dados a terceiros que permitam uma análise apurada do risco, ou seja, detêm grande poder sobre a vida do consumidor no que diz respeito à concessão ou exclusão de crediário.

Sem descurar do cabimento da inscrição do devedor nas execuções fiscais, tanto o cadastro negativo, oriundo de dívidas não pagas, quanto o cadastro positivo, com o histórico dos créditos e dos adimplementos, buscam subsidiar a concessão de crédito no mercado, a venda a prazo ou outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro (art. 2º da Lei n. 12.414/2011).

Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, os direitos à proteção de dados pessoais e o direito à honra da pessoa são ponderados com o princípio da ordem econômica.

Em relação ao primeiro aspecto, nas relações de consumo, deve ser observada a comunicação escrita a fim de evitar que o consumidor, parte vulnerável, seja induzido a erro (MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2024, p. 107).

Quanto ao segundo aspecto, o crédito para os integrantes do mercado de consumo e o relevante papel desenvolvido pelas instituições financeiras devem ser igualmente preservados, pois estão inexoravelmente vinculados ao sistema econômico.

Em regra, o início da atividade econômica depende da obtenção de crédito, tais como o investimento, a ampliação, a modernização de bens e serviços,

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

além da aquisição de bens essenciais ou não prioritários pelas pessoas.

Afirma Arnaldo Rizzardo que, "basicamente, grande parte das atividades produtivas depende do crédito. O progresso e a expansão do comércio e da indústria são movidos pelos empréstimos, que munem os mais variados setores da economia de meios para alcançar os objetivos a que se destinam" (RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos de crédito bancário*. 11. ed. São Paulo: Editora RT, 2014, p. 17).

Não se pode negar que a inadimplência, além de comprometer a expansão do crédito, é o principal fator de elevar seu custo.

De outro lado, a adimplência por meio da recuperação de valores, atividade desenvolvida pelas *bureaus* de crédito, também pode ser positiva para a redução do *spread* bancário.

Conforme lição de Ruy Rosado acerca da concepção dos juros e da relação entre o *spread* e a inadimplência, "nos países em que é menor o índice de inadimplência, é significativamente menor o percentual do lucro" (AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. *Os contratos bancários e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça*. Série de Pesquisas do CEJ, Brasília, v. 11, p. 68-69, 2003).

Com a finalidade de facilitar o acesso do consumidor ao crédito, reduzindo os custos administrativos envolvidos no processo, bem como evitando o inadimplemento, **não se deve impor desnecessário ônus às entidades mantenedoras dos bancos de dados de proteção ao crédito**, sob risco de representar negativamente um **acréscimo no preço do empréstimo** (incremento dos juros remuneratórios). Além disso, não se pode renunciar às garantias e formalidades essenciais às atividades desempenhadas na relação de consumo.

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

II - A jurisprudência do STJ

O Código de Defesa do Consumidor deu enfoque ao direito subjetivo da parte em situação de vulnerabilidade de ser comunicada a respeito da inscrição de seu nome em banco de dados.

A notificação deve ocorrer antes da inscrição no cadastro de inadimplentes e sua simples ausência torna indevida a inclusão, sendo suficiente para a configuração dos danos morais.

Em relação ao meio de comunicação, a lei, afastando a fragilidade da forma de notificação pela oralidade, determina que seja feita por escrito e "**não exige maiores formalidades**; não se trata de intimação. É uma simples carta" (BENJAMIN, Antonio Herman. V. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto.* 7. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001, p. 398).

Acerca do dever da entidade mantenedora de notificar, cumpre destacar que, em 10/12/2008, a Segunda Seção desta Corte, no julgamento dos REsps n. 1.061.134/RS e 1.062.336/RS, submetidos ao rito dos recursos repetitivos (Temas n. 37, 38, 40 e 41), firmou as seguintes orientações:

> - Orientação 1: Os órgãos mantenedores de cadastros possuem legitimidade passiva para as ações que buscam a reparação dos danos morais e materiais decorrentes da inscrição, sem prévia notificação, do nome de devedor em seus cadastros restritivos, inclusive quando os dados utilizados para a negativação são oriundos do CCF do Banco Central ou de outros cadastros mantidos por entidades diversas.
> - Orientação 2: 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 preexista inscrição desabonadora regularmente realizada.

Em 13/8/2008, foi aprovada a Súmula n. 359 do STJ, segundo a qual "cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

devedor antes de proceder à inscrição". E, em 27/5/2009, a Súmula n. 385 do STJ, de seguinte teor: "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento".

Assim, o entendimento jurisprudencial do STJ firmou-se no sentido de que a comunicação acerca da inscrição do nome do consumidor nos registros de proteção ao crédito fica a cargo do órgão responsável pela manutenção do cadastro, e não do credor, que meramente informa a existência da dívida, bem como de que não é cabível o pagamento de indenização por dano moral quando já houver inscrição do nome do devedor em cadastro de proteção ao crédito.

Ressalte-se que a tese fixada em 9/9/2009, no REsp n. 1.083.291/RS (Tema n. 59), submetido à sistemática dos recursos repetitivos, acerca da negativação do nome do consumidor em banco de dados e cadastros, é que, "para adimplemento, pelos cadastros de inadimplência, da obrigação consubstanciada no art. 43, § 2º, do CDC, basta que comprovem a postagem, ao consumidor, da correspondência notificando-o quanto à inscrição de seu nome no respectivo cadastro, sendo desnecessário aviso de recebimento".

Assim, acerca da necessidade de prova do recebimento da notificação pelo consumidor, ficou entendido que a interpretação mais adequada do art. 43, § 2º, 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" (REsp n. 1.083.291/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009, DJe de 20/10/2009).

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

Conclui-se, dessa forma, que, quando os órgãos de proteção ao crédito procedem à notificação pela via física postal, ficam dispensados da comprovação do efetivo recebimento da carta mediante AR.

Seguindo essa linha, em 28/10/2009, a Segunda Seção aprovou a Súmula n. 404, reafirmando 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".

Observa-se que não há, nesta Corte, entendimento firmado em precedente qualificado acerca da presente hipótese, em que o órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes procede à notificação prévia pela via eletrônica ou digital, e não por carta física postal.

Em contrapartida, nota-se recente evolução jurisprudencial desta Corte no sentido de ser válida a comunicação remetida por *e-mail*, para fins de inscrição em cadastro de inadimplentes, com atendimento ao disposto no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024).

III - Forma ou meio de comunicação

A comunicação prevista no art. 43, § 2º, do CDC pode ser classificada como ato jurídico consistente na declaração para comunicação de intenção ou de fato. Busca dar ciência a terceiros de que ocorreu determinado fato (GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1971, p. 241-242).

Entende-se que as correspondências são todas e quaisquer formas de comunicação escrita, produzidas e destinadas às pessoas (físicas ou jurídicas), tais

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

como o ofício, a carta, o *e-mail* e a mensagem por SMS. E, a **correspondência eletrônica** – registro de informação produzido em meio eletrônico –, por seu baixo custo e celeridade, tornou-se a forma de comunicação principal para transmissão de documentos.

O STJ já se manifestou acerca da validade e adequação do correio eletrônico como meio idôneo de notificação, que "é a manifestação formal da vontade que provoca a atividade positiva ou negativa de alguém" (REsp n. 1.545.965/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 22/9/2015, DJe de 30/9/2015).

Ainda no que tange à validade, Maria Helena Diniz afirma que a forma é o meio pelo qual se externa a manifestação de vontade do ato. Destaca a autora:

> A sistemática de nosso Código Civil inspira-se pelo princípio da forma livre, o que dispõe o art. 107 do Código Civil: "A validade das declarações de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir". (DINIZ, Maria H. *Manual de Direito Civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2022, p. 51.)

Aliás, os princípios da liberdade e da instrumentalidade das formas demonstram que a forma dos atos é livre e, ainda que praticados de modo diverso, serão válidos quando atingir sua finalidade essencial, salvo quando a lei expressamente exigir forma determinada.

Amparada no princípio da liberdade das formas, a doutrina brasileira, especialmente na relação privada, inclina-se para a atenuação da regularidade formal ante a eficácia dos atos jurídicos. Afirma que "a regra é a liberdade de forma; entretanto, para alguns negócios, a lei estabelece forma especial e servirá sempre para sua documentação, uma vez que corresponde ao modo de exteriorizar a vontade" (PELUSO, Cezar. *Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência: Lei n. 10.406 de 10.01.2002*. 17. ed. São Paulo: Editora Manole, 2023, p. 90).

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

Pondera também que "o bom uso do princípio da instrumentalidade das formas pode suplantar eventual defeito de forma na prática de atos processuais telemáticos, para que se considerem como válidos atos que mesmo realizados de outro modo alcancem sua finalidade essencial sem gerar prejuízo à parte adversa" (DIDIER JR., Fredie; EHRHARDT JR., Marcos. *Revisitando a teoria do fato jurídico: estudos em homenagem a Marcos Bernardes de Mello*. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 30).

Por conseguinte, embora o art. 42, § 2º, do CDC exija que a comunicação seja escrita, visando resguardar as partes, sem perder de vista a vulnerabilidade do consumidor envolvido na relação de consumo, referido dispositivo não prevê a forma ou o meio do documento, tampouco o suporte utilizado para transmitir a informação.

IV - Princípio da atualidade e da comunicação eficaz

O ato de comunicação previsto no art. 43, § 2º, do CDC destina-se aos órgãos mantenedores de cadastro de proteção ao crédito, entes dotados de caráter público, também à proteção do consumidor contra práticas abusivas.

Em relação à efetividade das comunicações digitais, estudos realizados pelas empresas que armazenam e analisam dados financeiros relativos ao crédito (Boa Vista, Quod, Serasa Experian e SPC) demonstram que há maior efetividade na recuperação dos débitos pendentes com as comunicações de negativações feitas por *e-mails* e mensagens SMS do que por carta.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua de 2022, dados divulgados pelo IBGE, aproximadamente 90% da

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

população do país possui acesso à internet e mais de 96% possui telefone móvel.

Nesse contexto, o STF, no julgamento em que se discutia a constitucionalidade de lei do Estado de São Paulo acerca da dispensa da notificação por **carta registrada** (ADIs n. 5.224, 5.242, 5.273 e 5.978), concluiu que, além de esse meio custar de 6 a 7 vezes mais do que o convencional, **não possui garantia de eficácia.** Afirmou:

> [...] 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. (ADI n. 5.978/SP, relatora Ministra Rosa Weber, Tribunal Pleno, julgado em 9/3/2022, DJe 17/3/2022.)

Ademais, estudo do Instituto Brasileiro de Peritos (Parecer Técnico n. IBP23104A) expõe que **o *status* de entrega de SMS e de *e-mail* "é tecnicamente confiável e robusto**, uma vez que é recebido diretamente pela operadora de telefonia [e] pelo provedor de *e-mail* do destinatário" (fl. 29).

É sabido que o calcanhar de Aquiles na adoção de correspondência eletrônica é a comprovação do recebimento pelo destinatário, nada obstante as novas tecnologias permitirem seja comprovado o recebimento da comunicação por meio de confirmação de recebimento da plataforma eletrônica ou por outro meio eletrônico equivalente.

Apesar disso, **a questão do efetivo recebimento da correspondência pelo consumidor já foi rechaçada pelo Poder Judiciário** (Tema n. 59 do STJ), bastando o envio ao endereço fornecido pelo credor.

Assim, a notificação prévia do consumidor por meios digitais torna-se uma moderna e eficaz prestação de serviços, além de prevenir a situação de

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

endividamento, garantindo a prática de crédito responsável, o contraditório e ampla defesa, bem como o acesso aos órgãos mantenedores com vistas ao adimplemento, à prevenção de danos e à reparação das informações (art. 6º do CDC).

Conquanto a comunicação prévia de negativação não seja ato processual, é importante indagar "se o desrespeito à forma prevista em lei sempre implica, necessariamente, em nulidade ou se, ao revés, o ato praticado sem as formalidades legais porventura atingiu o seu objetivo (dar ciência inequívoca a respeito do ato que se pretende comunicar), ainda que realizado de maneira viciada, e pode eventualmente ser convalidado" (REsp n. 2.030.887/PA, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 24/10/2023, DJe de 7/11/2023).

V - Uso de correspondência eletrônica: jurisprudência e legislação

Diante dessa nova realidade, de desenvolvimento tecnológico das comunicações, nota-se, no âmbito desta Corte, o acompanhamento da jurisprudência.

A Terceira Turma, no REsp n. 2.089.739/MG (relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 12/12/2023, DJe de 15/12/2023), firmou o entendimento de que, nos contratos de locação, em que se exige o "aviso por escrito ao locador" (art. 6º da Lei de Locações), "**o aviso acerca da denúncia independe de maiores formalidades, podendo ser efetivado, inclusive, por *e-mail***".

Também reconheceu, no REsp n. 2.045.633/RJ (relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 8/8/2023, DJe de 14/8/2023), que, embora não haja previsão legal para a comunicação de atos processuais por meio eletrônico, **a citação por *WhatsApp* é válida** no caso em que é assegurado ao destinatário tomar

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

conhecimento do conteúdo. Veja-se:

> [...] se a citação for realmente eficaz e cumprir a sua finalidade, que é dar ciência inequívoca acerca da ação judicial proposta, será válida a citação efetivada por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, ainda que não tenha sido observada forma específica prevista em lei, pois, nessa hipótese, a forma não poderá se sobrepor à efetiva cientificação que indiscutivelmente ocorreu.

Em igual sentido: REsp n. 2.030.887/PA, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 24/10/2023, DJe de 7/11/2023.

No julgamento do REsp n. 1.545.965/RJ, a Terceira Turma decidiu que **a notificação realizada por correio eletrônico (*e-mail*) pode ser considerada meio idôneo para o exercício do direito de preferência** previsto no contrato de franquia, desde que configurados:

> i) a ciência inequívoca da data do envio e do recebimento da notificação eletrônica; ii) a identificação segura do emissor da notificação; iii) os requisitos previstos em cláusula contratual específica acerca do direito de preferência (valor, condições de pagamento e prazo); iv) a habitualidade no uso do correio eletrônico como instrumento de comunicação e v) o cumprimento da finalidade essencial do ato (REsp n. 1.545.965/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 22/9/2015, DJe de 30/9/2015.)

Deve-se destacar também o art. 2º, I e II, da Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e conceitua *meio eletrônico* como qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais e *transmissão eletrônica* como toda forma de comunicação a distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores.

No âmbito do Poder Executivo, quanto ao alcance dos usuários da prestação de serviços de trânsito, cumprindo-se o art. 282-A da Lei n. 9.503/1997, com a redação dada pela Lei n. 14.440/2022, disponibilizou-se o Sistema de Notificação Eletrônica (SNE), solução informatizada que **notifica, por meio**

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

eletrônico, o proprietário do veículo ou o condutor autuado.

Registre-se que a Lei n. 14.711/2023 (Marco Legal das Garantias), que alterou a Lei n. 9.492/1997, estabeleceu a possibilidade de o tabelião de protestos propor, a pedido do credor, solução negocial prévia ao protesto e outras medidas de incentivo à renegociação de dívidas, inclusive podendo **expedir comunicação aos devedores por carta simples, por correio eletrônico, por aplicativo de mensagem instantânea ou por qualquer outro meio idôneo** acerca da proposta (art. 11-A, II, da Lei n. 14.711/2023).

E, buscando dar maior efetividade à cobrança extrajudicial de dívidas e à consequente desjudicialização dos conflitos, regulamentou também a **utilização de meio eletrônico ou aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para enviar as intimações**, caso em que a intimação será considerada cumprida quando comprovado seu recebimento por meio de confirmação na plataforma eletrônica ou outro meio eletrônico equivalente (art. 14, § 3º, da Lei n. 14.711/2023).

O STF, no julgamento da ADI n. 5.273/SP, acerca da comunicação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, entendeu que **a manutenção de um sistema de notificação arcaico provocaria a ineficiência dos sistemas de registros de consumidores**, tendo em vista o risco de informações não confiáveis, desatualizadas ou imprecisas.

Citando dados da FEBRABAN, apontou o risco de crise de inadimplência, pois a comunicação frustrada redundaria em redução da oferta de crédito e aumento das taxas de juros. Confira-se trecho do julgado:

> Como se vê, **retrocesso social seria a manutenção de um sistema arcaico de comunicação, manifestamente ineficiente e dispendioso, que transfere todo o**

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

> **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.

Observa-se que, devido à transformação digital ocorrida na sociedade, os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário têm caminhado no sentido de modernização e atualização das políticas públicas e dos serviços prestados e dado efetividade aos direitos e garantias em compasso com o avanço tecnológico, do qual não se pode retroceder.

Diante disso, a Quarta Turma, em recente decisão no REsp n. 2.063.145/RS (relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024), reconheceu ser válida a comunicação remetida por *e-mail* para a notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC.

VI - Conclusão

A comunicação prévia do consumidor acerca da inscrição de seu nome em banco de inadimplentes independe de excessiva formalidade, sendo suficiente que seja por escrito e dirigida ao consumidor.

Portanto, **é válida** a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou *e-mail*, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes.

E, consoante entendimento firmado no REsp n. 1.083.291/RS (Tema n. 59 do STJ), **é prescindível** que a administradora do banco de dados comprove o **efetivo recebimento da comunicação, sendo suficiente que seja demonstrado "o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino"** (REsp n.

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024).

Ressalte-se, todavia, que, **a prova do envio da comunicação** é da empresa administradora do banco de dados, a quem cabe providenciar a cientificação do devedor.

No caso, o Tribunal de origem concluiu que, embora a parte recorrente tenha comprovado o envio da comunicação prévia à inscrição do nome da consumidora no órgão de proteção ao crédito, **a notificação realizada por *e-mail* era inválida**; portanto, deveriam ser canceladas as inscrições. Contudo, entendeu que o dano moral não estaria configurado, pois havia, no nome da recorrida, outras inscrições anteriores no cadastro de inadimplentes. Confira-se trecho do voto condutor do acórdão (fls. 193-196, destaquei):

> Trata-se de ação de cancelamento de registros levados a termo no banco de dados da entidade ré em razão do descumprimento ao art. 43, § 2º, do CDC e de indenização por dano moral.
>
> Julgada improcedente a ação, recorre a parte autora para ver cancela a inscrição.
>
> O Superior Tribunal de Justiça, por meio de sua Súmula 359, consolidou tal obrigação, que deve ser cumprida previamente ao registro:
>
> [...]
>
> Portanto, a validade da inscrição do nome do consumidor nos cadastros de restritivos pressupõe o prévio encaminhamento de comunicação para o endereço residencial fornecido pela credora, sendo dispensada a prova do recebimento da correspondência à luz da Súmula n. 404 do STJ:
>
> [...]
>
> Ainda, **a Corte Superior já consolidou o entendimento de que a notificação eletrônica, realizada por e-mail ou SMS, não tem validade para fins de atendimento do art. 43, § 2º, do CDC**:
>
> [...]
>
> No caso, **a notificação se deu por e-mail (evento 11, NOT2), devendo ser reconhecida a ilegalidade do apontamento restritivo existente em nome da parte autora** relativo aos débitos nos valores de R$ 260,18 e R$ 172,3, referente ao credor MERCADO PAGO INST. DE PAGAMENTO LTDA.
>
> [...]
>
> Ainda que mal manejado o cadastramento nos órgãos de proteção ao crédito, não há falar em repercussão na esfera íntima do autor em razão da existência de outras inscrições anteriores nos cadastros de inadimplentes (evento11, DOC4), nos termos da Súmula n.º 385 do STJ.

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

Nesse contexto, a comunicação prévia enviada, mediante correio eletrônico (*e-mail*), ao endereço cadastrado pelo fornecedor deve ser considerada meio idôneo para realização da inscrição em cadastro de inadimplentes.

A providência adotada pela empresa mantenedora **afasta o caráter irregular do lançamento do nome da parte consumidora em banco de dados**.

Ademais, importante ressaltar que, em relação à hipótese de efetivo recebimento ou leitura da correspondência, além de depender de circunstâncias alheias ao dever de envio da empresa responsável pelo banco de dados, tais como caixa de entrada do *e-mail* lotada, "a notificação prévia de que trata o art. 43, § 2º, do CDC, como condição de procedibilidade para a inscrição do nome do devedor em cadastro de inadimplentes, **dispensa a efetiva comprovação da ciência do destinatário**" (AgRg no AREsp n. 97.465/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 11/2/2014, DJe de 18/2/2014).

No mesmo sentido:

> AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AUSÊNCIA DE AFRONTA AO ART. 535 DO CPC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NÃO CABIMENTO. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA COMPROVADA. REVISÃO. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. REGIMENTAL NÃO PROVIDO.
>
> 1. A omissão a que se refere o inciso II do artigo 535 do CPC é aquela que recai sobre ponto que deveria ter sido decidido e não o foi, e não sobre os argumentos utilizados pelas partes. No caso, o Tribunal de origem manifestou-se sobre a questão apontada omissa, apenas não vindo a decidir no sentido pretendido pelo recorrente, o que não configura vício de omissão.
>
> 2. **A notificação prévia de que trata o art. 43, § 2º, do CDC, como condição de procedibilidade para a inscrição do nome do devedor em cadastro de inadimplentes, dispensa a efetiva comprovação da ciência do destinatário**, por meio de aviso de recebimento (AR). Isso, porque a referida notificação considera-se cumprida pelo órgão de manutenção do cadastro com o simples envio da correspondência ao endereço fornecido pelo credor (REsp 1.083.291/RS, julgado nos termos do art. 543-C do CPC).
>
> 3. In casu, o Tribunal a quo, com base no conjunto fático dos autos, verificou que houve a necessária notificação prévia do devedor quando da sua inscrição no cadastro de proteção ao crédito, razão pela qual seria indevida qualquer indenização. Incidência da Súmula 7/STJ.

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

4. Agravo regimental não provido. (AgRg no AREsp n. 655.734/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/8/2015, DJe de 2/9/2015.)

Ante o exposto, **dou provimento ao recurso especial para reconhecer a validade da notificação prévia enviada por *e-mail* para a comunicação prevista no art. 43, § 2º, do CDC**.

É como voto.

Documento eletrônico VDA44879357 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 11/12/2024 14:56:04
Código de Controle do Documento: e41203c0-84fe-466b-902e-e69eca30bbf9

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 20/08/2024 JULGADO: 03/09/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTÔNIO MUSCOGLIATI

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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 do relator dando provimento ao recurso especial, PEDIU VISTA antecipada o Ministro Marco Buzzi, Aguardam os demais.

Documento eletrônico VDA43258183 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 03/09/2024 17:18:56
Código de Controle do Documento: E8AB3525-B269-4287-8E10-7268DF1440AE

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 15/10/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. PAULO EDUARDO BUENO

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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.

Documento eletrônico VDA43980407 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 15/10/2024 14:54:44
Código de Controle do Documento: 6EBEBE0F-64EB-4BAD-B77B-63694D804DAA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 22/10/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. MARIA DO SOCORRO LEITE DE PAIVA

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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 do Sr. Ministro Marco Buzzi (voto-vista).

Documento eletrônico VDA44105731 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 22/10/2024 17:00:43
Código de Controle do Documento: B7BF30B1-2691-40EC-B824-0BECB4327526

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 05/11/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. PAULO EDUARDO BUENO

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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 do Sr. Ministro Marco Buzzi (voto-vista).

Documento eletrônico VDA44323848 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 05/11/2024 17:29:20
Código de Controle do Documento: 7A1C077F-F7EE-4B90-94F2-5E0C7606FF83

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 12/11/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. .

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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 do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA44442160 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 12/11/2024 18:35:13
Código de Controle do Documento: 7E399E90-7CB1-4442-AC55-C25E514A45A7

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 26/11/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. MARIA SOARES CAMELO CORDIOLI

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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.

Documento eletrônico VDA44654437 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 26/11/2024 18:22:41
Código de Controle do Documento: FC606F39-F7A0-4681-8698-3BCD1E3C7E2D

RECURSO ESPECIAL Nº 2158450 - RS (2024/0263313-4)

RELATOR	:	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADA	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

VOTO VENCIDO

Cuida-se de recurso especial interposto pela CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE (CDL POA) com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul proferido nos autos de ação de cancelamento de inscrição em cadastros restritivos de crédito cumulada com pedido de indenização por danos morais.

O magistrado *a quo* julgou improcedentes os pedidos por considerar que a demandante foi devidamente informada acerca da inscrição por meio de notificação encaminhada ao seu endereço eletrônico, bem ainda por preexistirem outras restrições creditícias em seu nome.

Irresignada, a autora interpôs apelação, à qual o Tribunal Gaúcho deu parcial por considerar necessário, nos termos da Súmula 404 do STJ, o encaminhamento de comunicação para o endereço residencial fornecido pela credora, não sendo possível a notificação eletrônica realizada por *e-mail* ou SMS para fins do atendimento do artigo 43, § 2º do CDC, motivo pelo qual julgou procedente o pedido de cancelamento da inscrição.

O julgado foi assim ementado:

> APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE (CDL). NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ART. 43, §2º, DO CDC. NOTIFICAÇÃO POR EMAIL. IRREGULARIDADE. DIREITO AO CANCELAMENTO DA INSCRIÇÃO RECONHECIDO. DANO MORAL. ANOTAÇÕES PREEXISTENTES. SUMULA 385 DO STJ. DIREITO NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA À PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE.

Nas razões de seu recurso especial, a recorrente aponta, além de dissídio jurisprudencial, violação do art. 43, § 2º, do CDC, aduzindo que a prévia notificação de inclusão do nome do consumidor em cadastro de órgão de proteção ao crédito foi realizada com o envio de correspondência eletrônica (e-mail) ao endereço fornecido pelo credor, esse devidamente associado ao órgão mantenedor, sendo que a lei exige apenas a forma escrita como requisito para tal ato.

O e. relator, Ministro João Otávio de Noronha, dá provimento ao reclamo para reconhecer como atendido o requisito constante do artigo 43, § 2º do CDC pela notificação prévia enviada por e-mail, considerando bastante a comprovação do envio e entrega da comunicação do servidor de destino, sendo dispensável a efetiva comprovação do seu recebimento pelo destinatário.

Pediu-se vista dos autos para um exame aprofundado da questão.

É o relatório.

Voto

Diverge-se, em parte, do e. relator, para dar parcial provimento ao reclamo e anular o acórdão recorrido por considerar admissível a notificação enviada por e-mail ou SMS para fins da comunicação do artigo 43, § 2º do CDC. Porém, determina-se rejulgamento da apelação a fim de que o Tribunal *a quo* averigue a situação fática atinente ao efetivo envio, entrega e ciência inequívoca/leitura da comunicação pela parte autora, dada a impossibilidade desta Corte Superior suprimir a competência da instância ordinária para o exame de documentos e provas dos autos.

Portanto, não se diverge quanto à possibilidade da notificação por meios eletrônicos, apenas se pontua a necessidade de cumprimento de requisitos mínimos para a salvaguarda das garantias da parte vulnerável, dando-lhe **ciência inequívoca** da informação.

1. 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.

1.1 De início, verifica-se que a Corte local julgou o apelo da ora recorrente utilizando-se da premissa segundo a qual o STJ consideraria inadmissível a notificação

eletrônica, realizada por e-mail ou SMS, em virtude de ter sedimentado entendimento (Súmula 404) prevendo que a validade da inscrição do nome do consumidor nos cadastros restritivos de crédito pressupõe o encaminhamento de comunicação ao endereço residencial fornecido pela credora, motivo pelo qual, no caso concreto, não tendo sido encaminhada notificação ao referido local, mas ao endereço eletrônico (*e-mail*), a comunicação seria inválida.

Pois bem.

Indubitavelmente, há consumidores desprovidos dos aparatos tecnológicos atuais ou de conhecimento sobre como usá-los, motivo pelo qual, para esses, eventuais correspondências hão 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, viabilizadas, em geral, com o cadastramento de e-mail válido - não se pode conceber que eventuais comunicações sejam realizadas apenas nos moldes do passado.

O cenário atual, de desenvolvimento tecnológico das comunicações, com a massiva parcela da população contando com acesso digital às mais diversas plataformas, foi levado em consideração para fins de análise da controvérsia jurídica, tendo havido um reposicionamento jurisprudencial para alargar os meios admissíveis para a comunicação do artigo 43, § 2º, do CDC.

Não por outra razão, o colegiado da Quarta Turma, por maioria - vencido em parte esse signatário, que estabelecia determinados parâmetros para a comunicação por meio eletrônico - entendeu como válido o respectivo ato mediante o envio e a entrega de notificação ao *e-mail* do devedor, com base em informação enviada ao banco de dados pelo credor.

Confira-se:

> 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.

(REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024.)

E, ainda:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE DEMANDADA.

1. No julgamento do REsp 2.063.145-RS, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, por maioria, julgado em 14/3/2024, restou definido que "É válida a comunicação remetida por e-mail para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino".

1.1. No caso concreto, o acórdão recorrido não revela se houve, ou não, comprovação do envio e da entrega da comunicação ao servidor de destino. Dessa forma, é necessário o retorno dos autos à origem para que o Tribunal estadual verifique se houve ou não a comprovação exigida, e profira novo julgamento à luz da jurisprudência desta Corte Superior.

2. Agravo interno desprovido.

(AgInt no REsp n. 2.111.655/RS, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 26/8/2024, DJe de 29/8/2024.)

Até mesmo o colegiado da Terceira Turma, que até recentemente possuía

jurisprudência no sentido de vedar a utilização de meios eletrônicos para a finalidade do artigo 43, § 2º do CDC, por maioria, alterou a sua compreensão, conforme se extrai da ementa abaixo:

> RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. REGISTRO DO NOME DO CONSUMIDOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. MENSAGEM DE TEXTO DE CELULAR. POSSIBILIDADE. ENVIO E ENTREGA DA NOTIFICAÇÃO. COMPROVAÇÃO. REGULARIDADE DEMONSTRADA. RECURSO DESPROVIDO.
>
> 1. O propósito recursal consiste em definir se a notificação prévia enviada ao consumidor, acerca do registro do seu nome em cadastro de inadimplentes, pode se dar por meio eletrônico, à luz do art. 43, § 2º, do CDC.
>
> 2. Nos termos do art. 43, § 2º, do CDC, a validade da notificação ao consumidor - acerca do registro do seu nome em cadastro de inadimplentes - pressupõe a forma escrita, legalmente prevista, e a anterioridade ao efetivo registro, como se depreende da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sintetizada na Súmula 359/STJ.
>
> 3. Nos termos da Súmula 404/STJ e do Tema repetitivo 59/STJ (REsp n. 1.083.291/RS), afigura-se prescindível a comprovação do recebimento da comunicação pelo consumidor, bastando apenas que se comprove o envio prévio para o endereço por ele informado ao fornecedor do produto ou serviço, em razão do silêncio do diploma consumerista.
>
> 4. Considerando a regra vigente no ordenamento jurídico pátrio - de que a comunicação dos atos processuais, através da citação e da intimação, deve ser realizada pelos meios eletrônicos, que, inclusive, se aplica ao processo penal, nos termos da jurisprudência deste Tribunal, com mais razão deve ser admitido o meio eletrônico como regra também para fins da notificação do art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovados o envio e o recebimento no e-mail ou no número de telefone (se utilizada a mensagem de texto de celular ou o aplicativo whatsapp) informados pelo consumidor ao credor.
>
> 5. No contexto atual da sociedade brasileira, marcado por intenso e democrático avanço tecnológico, com utilização, por maciça camada da população, de dispositivos eletrônicos com acesso à internet, na quase totalidade do território nacional, constata-se que não subsiste a premissa fática na qual se baseou a Terceira Turma nos precedentes anteriores, que vedavam a utilização exclusiva dos meios eletrônicos.
>
> 6. Portanto, a notificação prévia do consumidor acerca do registro do seu nome no cadastro de inadimplentes, nos termos do art. 43, § 2º, do CDC, pode ser realizada por meio eletrônico, desde que devidamente comprovados o envio e a entrega da notificação, realizados por e-mail, mensagem de texto de celular (SMS) ou até mesmo pelo aplicativo whatsapp.
>
> 7. Recurso especial desprovido.
>
> (REsp n. 2.092.539/RS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 17/9/2024, DJe de 26/9/2024.)

Assim, a partir de uma interpretação teleológica do § 2º, do art. 43, do CDC e do contexto atual da sociedade brasileira, há de se admitir que a comunicação/notificação acerca da inscrição do nome do consumidor em cadastro

restritivo de crédito se dê pelos meios eletrônicos (*e-mail*, mensagem de texto de celular (SMS) ou *whatsapp*).

1.2 Entretanto, tendo em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, afirma-se: há que se exigir, sim, ao menos a comprovação do envio, da entrega e do efetivo recebimento/leitura da comunicação pela parte devedora.

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 (efetivo recebimento)**.

O efetivo recebimento e confirmação de leitura/ciência inequívoca pelo destinatário, inclusive, já estão em processo de *lege ferenda* e constam no projeto de revisão do 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

Diferentemente do que ocorre em relação às correspondências "físicas", a ciência inequívoca do destinatário **é condição *sine qua non* para a utilização de quaisquer comunicações pelo meio eletrônico**, principalmente aquelas que ensejarão consequências importantes ao hipossuficiente.

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. Ocorre 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.

Porém, reitera-se, para as comunicações realizadas exclusivamente pelo meio digital/eletrônico, devem ser tomadas mínimas precauções que consistem em 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 concretizado sem que antes lhe seja dada a devida ciência inequívoca, bem como a oportunidade para que, querendo, realize o pagamento da dívida e afaste a possibilidade de inscrição.

Nesse contexto, há que se ter em mente que as redes de comunicação eletrônica (e-mail, SMS e aplicativos como o *whatsapp)* são utilizados para a p´ratica

de fraudes, não sendo recomendada a abertura da missiva ou do *link* nela apresentado, pois inúmeros são os programas maliciosos (vírus) que se propagam por computadores e dispositivos conectados em rede.

O próprio Superior Tribunal de Justiça costuma alertar a seus jurisdicionados e à sociedade, em geral, sobre envio de e-mails falsos em nome do tribunal com tentativas de *phishing* e fraudes. Confira-se, por oportuno, os comunicados publicados em 28/01/2021 e 01/12/2021 no portal do STJ, os quais são bastante elucidativos acerca dos riscos envolvidos na abertura de tais missivas eletrônicas, constando, inclusive, "a orientação é que os usuários que recebam esses e-mails os excluam e não cliquem nos eventuais anexos, nem em links indicados. Recomenda-se, ainda, adicionar o remetente à lista de lixo eletrônico (*spam*)".

No mesmo sentido, são inúmeros os órgãos públicos, bancos, empresas, etc que, expressamente, recomendam a seus clientes que não abram correspondências eletrônicas remetidas em seu nome, ante o risco de fraude.

Do mesmo modo, muitas mensagens são encaminhadas diretamente para a caixa de *spam* pelo próprio programa, sendo não raras vezes bloqueadas pelos aplicativos rastreadores de vírus.

Ora, como assevera o próprio relator, "o calcanhar de Aquiles na adoção de correspondência eletrônica é a comprovação do recebimento pelo destinatário, nada obstante as novas tecnologias permitirem seja comprovado o recebimento da comunicação por meio de confirmação de recebimento da plataforma eletrônica ou por outro meio eletrônico equivalente". Afirma-se, ainda: "o estudo do Instituto Brasileiro de Peritos (Parecer Técnico n. IBP23104A) expõe que o *status* de entrega de SMS e de e-mail 'é tecnicamente confiável e robusto, uma vez que é recebido diretamente pela operadora de telefonia [e] pelo provedor de e-mail do destinatário'".

Contudo, a despeito disso, Sua Excelência conclui que "a questão do efetivo recebimento da correspondência pelo consumidor já foi rechaçada pelo Poder Judiciário (Tema n. 59 do STJ), bastando o envio ao endereço fornecido pelo credor".

Com a máxima vênia, tal conclusão é absolutamente inaplicável aos casos envolvendo comunicações eletrônicas, afinal, a tese objeto do Tema nº 59/STJ fora firmada em uma época na qual sequer se cogitava acerca da utilização de meios eletrônicos para o envio de correspondência ou a extensão dos seus efeitos a comunicações virtuais.

É inegável que, em 2009, o alcance da compreensão estabelecida pelo STJ

vinculava-se, apenas, às comunicações remetidas por carta ao endereço residencial do consumidor para informá-lo sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros - **situação, diga-se, absolutamente distinta da hipótese dos autos em que fora utilizada a comunicação enviada ao endereço eletrônico (e-mail).**

Compreendeu-se, na oportunidade, que bastava a comprovação do envio e da entrega da comunicação no endereço residencial, sendo desnecessário que fosse recebida pelo próprio destinatário. Presumia-se, portanto, que se a carta foi entregue no endereço residencial do devedor, teria esse sido devidamente comunicado acerca do seu conteúdo.

Não por outro motivo, na mesma época, já pairava discussão acerca do envio da notificação para o endereço residencial informado pelo credor, porém, com o retorno do AR com a inscrição "*mudou-se"*, "*ausente"*, "*destinatário não encontrado"*, " *recusou-se a assinar"*, entre outras possibilidades.

Posteriormente, concluiu-se que não poderia o órgão mantenedor ou o credor ser responsabilizado se comprovasse o envio e entrega da correspondência no endereço residencial informado pelo devedor no contrato, sendo **presumida, em tais casos, a ciência ficta do destinatário, levando-se em conta que a operacionalização do sistema de envio e entrega de correspondências no Brasil se dava precipuamente pela empresa pública federal ECT - Empresa Brasileira de Correio e Telégrafos, ou simplesmente Correios, sob a qual postulava-se como princípio a adequação dos serviços prestados, com características de "fé pública".**

Em nenhum momento, no âmbito desta Corte Superior, discutiu-se acerca do alcance das comunicações para além daquelas correspondências encaminhadas ao endereço residencial do devedor, motivo pelo qual, não é admissível transpor tal entendimento firmado para abarcar, via singelo arrastamento, hipótese absolutamente diversa, pois o meio utilizado para a informação ao consumidor tem impacto inegável ao correto desenlace da compreensão jurídica a ser firmada em cada caso.

Assim, sob pena de absoluto desvirtuamento das garantias e segurança mínima aos consumidores e usuários de serviços eletrônicos, é inviável a aplicação irrestrita do entendimento firmado no Tema nº 59/STJ no tocante à apontada desnecessidade de comprovação do efetivo recebimento/ciência inequívoca do destinatário, especialmente considerando que as comunicações levadas a efeito pelos meios eletrônicos são realizadas por inúmeros prestadores de serviço não oficiais.

No ponto, vale traçar um paralelo entre o processo civil e o processo

administrativo, no qual, há muito já se aplica a notificação eletrônica.

É tão importante a questão atinente à ciência inequívoca do destinatário da correspondência eletrônica que o próprio Manual de Processos Disciplinares da Controladoria Geral da União estabelece, aos processos administrativos disciplinares em que utilizado o meio virtual, a necessidade de que seja apresentada a **confirmação de recebimento da comunicação eletrônica**, a qual pode se dar, nos termos do artigo 5º da IN CGU 9/2020, pela manifestação do interessado; a notificação de confirmação automática de leitura; o sinal gráfico característico do respectivo aplicativo, que demonstre, de maneira inequívoca, a leitura por parte do destinatário; a ciência ficta, quando encaminhada para o correio eletrônico ou número de telefone móvel informados ou confirmados pelo interessado; o atendimento da finalidade da comunicação.

Confira-se, por oportuno, trecho elucidativo do referido Manual:

> A notificação prévia poderá ser encaminhada para o endereço de correio eletrônico ou para o número de telefone móvel pessoal do acusado, seja funcional ou particular, na forma de mensagem escrita e acompanhada de arquivo de imagem do ato administrativo, nos termos da IN CGU 9/2020.
>
> **Necessário que a comunicação e a confirmação de seu recebimento sejam incorporadas aos autos**, com a juntada da mensagem de correio eletrônico ou de aplicativo de mensagem instantânea ou, ainda, por termo, no qual conste dia, horário e número de telefone móvel para o qual a comunicação foi enviada, bem como dia e horário em que **ocorreu a confirmação do recebimento pelo destinatário**, com a imagem do ato administrativo.
>
> **A confirmação do recebimento da notificação poderá ocorrer mediante a) resposta do acusado, b) notificação de confirmação automática de leitura, c) sinal gráfico característico do aplicativo de mensagem instantânea que demonstre a leitura por parte do destinatário, d) o atendimento da finalidade pelo interessado (p.ex., ao encaminhar o rol de testemunhas solicitado na notificação prévia).**
>
> Não ocorrendo qualquer dessas hipóteses no prazo de 5 dias, o procedimento poderá ser repetido ou realizado pelos meios convencionais de notificação.
>
> Ademais, também deverão ser utilizados os meios convencionais de comunicação de atos processuais quando não identificado endereço de correio eletrônico ou número de telefone móvel, funcional ou pessoal.
>
> https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/64869/11/Manual_PAD_2021_1.pdf

Por óbvio, a ciência inequívoca do destinatário, em determinadas hipóteses, pode se dar de maneira ficta, especialmente quando ele próprio informa o endereço eletrônico ou número de telefone para o recebimento de comunicações. Porém, em regra, o simples envio e entrega da correspondência eletrônica, via *e-mail*, mensagem SMS, *whatsapp,* não pode ser considerada como cenário de ciência inequívoca ao

devedor. **Para tal finalidade, reitera-se, é imprescindível, ao menos - a comprovação de efetivo recebimento/leitura pelo destinatário, sendo admissível, para efeitos de cumprimento do ditame estabelecido no artigo 43, § 2º, do CDC que tal se dê: pela manifestação do interessado confirmando o recebimento da missiva eletrônica; pela notificação de confirmação automática de leitura gerada pelo próprio sistema de correspondência eletrônica; pelo sinal gráfico característico do respectivo aplicativo, que demonstre, de maneira inequívoca, a leitura por parte do destinatário; pelo atendimento da finalidade da comunicação** (exemplo: compareça junto ao credor para tratar do débito ou ao órgão de cadastro para informar-se do procedimento para evitar ou excluir o cadastro restritivo, entre outros)

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

a) que, já no momento da contratação do serviço ou aquisição do bem, o consumidor 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 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 no endereçamento da missiva expressão capaz de chamar a atenção do destinatário, diferenciando-a daquelas comunicações ordinárias, como exemplo: "notificação extrajudicial", "interpelação extrajudicial", "comunicado importante para fins de inclusão em cadastro restritivo", entre outras;

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 seja efetivamente recebida na caixa de entrada do *e-mail* ou no número de celular fornecido pelo consumidor no momento da contratação, comprovando-se a ciência inequívoca do devedor pela manifestação do interessado confirmando o recebimento da missiva eletrônica; pela notificação de confirmação automática de leitura gerada pelo próprio sistema de correspondência eletrônica; pelo sinal gráfico característico do respectivo aplicativo, que demonstre, de maneira inequívoca, a leitura por parte do destinatário; pelo atendimento da finalidade da comunicação (exemplo: compareça junto ao credor para tratar do débito ou ao órgão de cadastro para informar-

se do procedimento para evitar ou excluir o cadastro restritivo, entre outros).

Ressalte-se, conforme inclusive referido pelo e. relator ao trazer estudo do Instituto Brasileiro de Peritos no qual asseverou que "o *status* de entrega de SMS e de e-mail 'é tecnicamente confiável e robusto, uma vez que é recebido diretamente pela operadora de telefonia [e] pelo provedor de *e-mail* do destinatário'", a comprovação de envio, entrega e ciência inequívoca/leitura de *e-mail*, *whatsapp* ou SMS no servidor de destino é algo de fácil acesso, 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 para que a comunicação digital/eletrônica para a inclusão do nome do devedor em cadastros de inadimplentes seja considerada perfectibilizada.

1.3 No caso concreto, tendo em vista que a Corte local simplesmente rejeitou a possibilidade de comunicação eletrônica sob a premissa de que esta Corte Superior teria compreensão sedimentada em tal sentido, é de ser dado parcial provimento ao recurso especial para fins de afastar a premissa superada sob a qual a instância ordinária pautou a sua análise. Porém, não tendo havido a averiguação em concreto acerca da comunicação encaminhada para fins do artigo 43, § 2º, do CDC, sequer com base nos requisitos mínimos de envio, entrega e ciência inequívoca, é imprescindível o retorno dos autos ao Tribunal a quo para que rejulgue a apelação com base na nova jurisprudência do STJ, revendo, afinal, de forma assertiva, se foram observados os requisitos mínimos para a salvaguarda do direito de adequada informação ao consumidor.

1.4 Do exposto, com a devida vênia do e. relator, diverge-se em parte para dar parcial provimento ao reclamo e anular o acórdão recorrido por considerar admissível a notificação enviada por e-mail ou SMS para fins da comunicação do artigo 43, § 2º, do CDC. Porém, determina-se o retorno dos autos ao Tribunal de origem para que rejulgue a apelação e averigue a situação fática atinente ao efetivo envio, entrega e ciência inequívoca/leitura da comunicação pela parte autora, dada a impossibilidade desta Corte Superior suprimir a instância precedente, a qual detém a competência para o exame de documentos e provas dos autos.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 03/12/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. MARIA DO SOCORRO LEITE DE PAIVA

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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 parcial provimento ao recurso especial, divergindo em parte do relator, e o voto do Ministro Raul Araújo acompanhando o relator, e o voto da Ministra Maria Isabel Gallotti no mesmo sentido, PEDIU VISTA o Ministro Antonio Carlos Ferreira.

Documento eletrônico VDA44743280 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 03/12/2024 18:34:10
Código de Controle do Documento: DF4DEF06-6F2E-4728-9A63-3492B4ECD32B

RECURSO ESPECIAL Nº 2158450 - RS (2024/0263313-4)

RELATOR	:	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

VOTO-VISTA

Tendo em vista que esta Quarta Turma concluiu o julgamento dos Recursos Especiais de n. 2.088.966/RS e 2.129.143/RS, ambos versando sobre matéria idêntica à controvérsia do presente caso, restituo os autos, sem acréscimo de fundamentação às oportunas e bem motivadas ponderações lançadas no voto divergente, ao qual manifesto integral aderência.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0263313-4 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.158.450 / RS**

Número Origem: 50361840220238210001

PAUTA: 15/10/2024 JULGADO: 10/12/2024

Relator
Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. RENATO BRILL DE GOES

Secretária
Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE
ADVOGADO	:	FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021
RECORRIDO	:	LUANDA DE CAMPOS DA SILVA
ADVOGADO	:	PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

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 Antonio Carlos Ferreira acompanhando a divergência, a Quarta Turma, por maioria, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do relator. Vencidos os Ministros Marco Buzzi e Antonio Carlos Ferreira.

Votaram vencidos os Srs. Ministros Marco Buzzi e Antonio Carlos Ferreira.

Votaram com o Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA os Srs. Ministros Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti.

Documento eletrônico VDA44878550 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI, QUARTA TURMA Assinado em: 10/12/2024 18:11:13
Código de Controle do Documento: 70B75A47-60C6-4CC7-BD31-977290630637