SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2180938 - MS (2024/0419983-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	BOA VISTA SERVICOS S.A.
ADVOGADO	:	RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA - MS005871
RECORRIDO	:	RAMAO CAETANO DE MORAIS
ADVOGADO	:	WILIAN PARAVÁ DE ALBUQUERQUE - MS025005

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA POR E-MAIL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul que manteve sentença declarando a ilegalidade da inclusão do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes, por não reconhecer a validade da notificação enviada por e-mail, e condenou a recorrente a indenizar por danos morais.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se a notificação prévia enviada por e-mail é válida para fins de inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes, conforme o art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

III. Razões de decidir

3. A comunicação prévia do consumidor acerca da inscrição em banco de inadimplentes não requer formalidade excessiva, sendo suficiente que seja por escrito e dirigida ao consumidor.
4. A notificação por e-mail é válida, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes, e que seja comprovado o envio da comunicação.
5. A prova do envio da comunicação é de responsabilidade da empresa administradora do banco de dados, que deve providenciar a cientificação do devedor.
6. O entendimento do acórdão recorrido está em dissonância com a jurisprudência do STJ, que reconhece a validade da notificação por e-mail, afastando a condenação à indenização por danos morais e à exclusão da inscrição.

Documento eletrônico VDA46362418 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 25/03/2025 19:47:57
Publicação no DJEN/CNJ de 28/03/2025. Código de Controle do Documento: 3b84eb3c-0702-4856-bb5b-d49e52040d2b

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso provido para reconhecer a validade da notificação prévia enviada por e-mail e julgar improcedentes os pedidos da inicial.

Tese de julgamento: "1. A notificação prévia por e-mail é válida para fins de inscrição em cadastro de inadimplentes, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino. 2. A comunicação prévia não requer formalidade excessiva, bastando ser por escrito e dirigida ao consumidor".

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 43, § 2º; CPC, art. 98, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14.3.2024; STJ, REsp n. 2.092.539/RS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 17.9.2024.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 18/03/2025 a 24/03/2025, por unanimidade, conhecer do recurso e lhe dar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 25 de março de 2025.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator

Documento eletrônico VDA46362418 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 25/03/2025 19:47:57
Publicação no DJEN/CNJ de 28/03/2025. Código de Controle do Documento: 3b84eb3c-0702-4856-bb5b-d49e52040d2b

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2180938 - MS (2024/0419983-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	BOA VISTA SERVICOS S.A.
ADVOGADO	:	RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA - MS005871
RECORRIDO	:	RAMAO CAETANO DE MORAIS
ADVOGADO	:	WILIAN PARAVÁ DE ALBUQUERQUE - MS025005

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA POR E-MAIL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul que manteve sentença declarando a ilegalidade da inclusão do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes, por não reconhecer a validade da notificação enviada por e-mail, e condenou a recorrente a indenizar por danos morais.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se a notificação prévia enviada por e-mail é válida para fins de inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes, conforme o art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

III. Razões de decidir

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

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

4. A notificação por e-mail é válida, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes, e que seja comprovado o envio da comunicação.

5. A prova do envio da comunicação é de responsabilidade da empresa administradora do banco de dados, que deve providenciar a cientificação do devedor.

6. O entendimento do acórdão recorrido está em dissonância com a jurisprudência do STJ, que reconhece a validade da notificação por e-mail, afastando a condenação à indenização por danos morais e à exclusão da inscrição.

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso provido para reconhecer a validade da notificação prévia enviada por e-mail e julgar improcedentes os pedidos da inicial.

Tese de julgamento: "1. A notificação prévia por e-mail é válida para fins de inscrição em cadastro de inadimplentes, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino. 2. A comunicação prévia não requer formalidade excessiva, bastando ser por escrito e dirigida ao consumidor".

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 43, § 2º; CPC, art. 98, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14.3.2024; STJ, REsp n. 2.092.539/RS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 17.9.2024.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por BOA VISTA SERVIÇOS S.A., com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul em apelação cível nos autos de ação declaratória c/c indenização por danos morais.

O acórdão recorrido foi assim ementado (fls. 901-903):

> APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA POR BOA VISTA SERVIÇOS S/A – AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

> PRETENSÃO DE SUSPENSÃO DO FEITO EM RAZÃO DO TEMA 1198/STJ – NÃO CABIMENTO - SITUAÇÃO DISTINTA - INEXISTÊNCIA DE DETERMINAÇÃO DE EMENDA À INICIAL - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - REJEITADA - PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – AFASTADA – MÉRITO - INCLUSÃO DO NOME DO AUTOR NO ROL DE INADIMPLENTES – NOTIFICAÇÃO PRÉVIA ENCAMINHADA POR MEIO ELETRÔNICO – VIOLAÇÃO DO DEVER LEGAL IMPOSTO NO ART. 43, § 2º, DO CDC – DANO MORAL EVIDENCIADO – QUANTUM INDENIZATÓRIO – PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS REFERENTES AOS DANOS MORAIS – DATA DO EVENTO DANOSO - ADVOCACIA PREDATÓRIA - IMPOSSIBILIDADE – EXPEDIÇÃO DE OFÍCIO À OAB QUE DEVE SER REALIZADA PELA PRÓPRIA PARTE INTERESSADA - PEDIDO DE CONDENAÇÃO DO AUTOR EM LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – REJEITADO - SENTENÇA MANTIDA – RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (fls. 903-904).

No recurso especial, a parte alega, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes artigos:

a) 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, porque a notificação prévia ao consumidor foi realizada por meio eletrônico, o que seria suficiente para atender ao dispositivo legal, visto que comprovado o envio e entrega da comunicação (fls. 857-862);

b) 1.022, I, II, do Código de Processo Civil, pois o acórdão recorrido teria deixado de se manifestar sobre pontos relevantes para o deslinde da controvérsia, configurando omissão (fl. 857).

Alega que o Tribunal de origem divergiu do entendimento do Superior Tribunal de Justiça, conforme demonstrado no REsp n. 2.063.145, que reconheceu a validade da notificação eletrônica para fins de inscrição em cadastro de inadimplentes, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino (fls. 865-868).

Requer o provimento para que se reconheça a validade da notificação eletrônica enviada ao recorrido, com o consequente afastamento da condenação à

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

exclusão da notificação e da indenização ao consumidor (fl. 870).

Nas contrarrazões, RAMÃO CAETANO DE MORAIS alega que a notificação exclusivamente eletrônica não atende ao que determina a legislação consumerista e que a pretensão de reexame de provas é inadequada em sede de recurso especial, requerendo a inadmissão do recurso (fls. 889-890).

O recurso especial foi admitido (fls. 900-908).

É o relatório.

VOTO

I - Contextualização

Consta dos autos que a parte ora recorrente inscreveu o nome da parte recorrida em cadastrado de inadimplentes, em razão de suposta dívida, com envio de notificação prévia no endereço eletrônico informado pelo credor (fl. 812).

Em primeiro grau, foi declarada a ilegalidade de inclusão do nome da consumidora no cadastro restritivo de crédito pelo não reconhecimento da validade da notificação enviada por e-mail e a consequente indenização por danos morais pela inscrição indevida.

Interposta apelação, o Tribunal *a quo* manteve a sentença.

Sobreveio recurso especial em que a recorrente requer seja reconhecida a validade da notificação encaminhada por meio eletrônico.

II - Da violação do art. 1.022 do CPC

Afasta-se a alegada ofensa ao art. 1.022 do CPC, visto que a Corte de origem examinou e decidiu, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões que delimitam a controvérsia, não ocorrendo nenhum vício que possa nulificar o acórdão recorrido.

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

Esclareça-se que o órgão colegiado não está obrigado a repelir todas as alegações expendidas no recurso, pois basta que se atenha aos pontos relevantes e necessários ao deslinde do litígio e adote fundamentos que se mostrem cabíveis à prolação do julgado, ainda que, relativamente às conclusões, não haja a concordância das partes.

No caso, a Corte *a quo* debateu, de forma explícita, acerca da notificação encaminhada por meio eletrônico, apontando, fundamentadamente, a sua inadmissibilidade.

III - Da violação do art. 43, § 2º, do CDC. Do dissídio jurisprudencial

O entendimento jurisprudencial do STJ firmou-se no sentido de 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.

Em contrapartida, as duas turmas que compõem a Segunda Seção do STJ entendem ser válida a comunicação eletrônica, como a 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. No mesmo sentido: REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024; e REsp n. 2.092.539/RS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 17/9/2024, DJe de 26/9/2024.

Nesse contexto, a comunicação prévia do consumidor acerca da inscrição de seu nome em banco de inadimplentes independe de excessiva formalidade, sendo suficiente que lhe seja dirigida por escrito.

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

Portanto, é válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou por meio eletrônico, 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. 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.

A propósito, destaco o seguinte precedente:

> 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. (REsp n. 2.158.450/RS, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 10/12/2024.)

No caso, o Tribunal de origem **inadmitiu a comunicação por meio eletrônico**, concluindo pela configuração de danos morais pela inscrição indevida

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

do nome do consumidor no cadastro de restrição ao crédito. Confira-se trecho do voto condutor do acórdão (fls. 811-815, destaquei):

> A discussão cinge-se em estabelecer se foi cumprido o dever de envio ao consumidor da notificação prévia da inclusão de seu nome junto ao banco de dados da parte Apelada.
>
> [...]
>
> No caso concreto, a fim de comprovar o cumprimento da obrigação disposta no § 2º do art. 43 do CDC, a Ré/Apelante Boa Vista Serviços S/A colacionou aos autos junto com a contestação, os documentos de fls. 143/145 e fls. 150/152, **demonstrando que foram enviadas 02 (duas) notificações de iminência de inserção dos dados do consumidor no cadastro de inadimplentes**, uma notificação através de envio de correspondência, via Correios, no endereço do Autor/Apelante **e outra através de e- mail no endereço eletrônico informado pelo credor,** sendo cada notificação referente a débito de contratos diferentes.
>
> [...]
>
> Quanto à inscrição no valor de R$ 97,77 (noventa e sete reais e setenta e sete centavos) referente ao débito do Documento de Origem nº 202000001124533, verifica-se que **a notificação foi realizada através de envio de e- mail no endereço eletrônico informado pelo credor** (fls. 150/152), noticiando a iminência de inserção dos dados do consumidor no cadastro de inadimplentes.
>
> [...]
>
> **Deste modo, compreende-se que a notificação encaminhada via e- mail não induz à cientificação do consumidor acerca da negativação nos termos da Lei.**
>
> [...]
>
> Da narrativa apresentada nos autos, **a lesão aos direitos de personalidade da parte autora configura-se pela mera inscrição indevida de seu nome nos cadastros de restrição ao crédito sem prévia notificação, eis que, em casos como o presente, os danos morais são considerados *in re ipsa***, vale dizer, decorrem dos próprios fatos que deram origem à propositura da demanda, sendo desnecessária a prova do efetivo prejuízo sofrido.

Como visto acima, a providência adotada pela empresa mantenedora afasta o caráter irregular do lançamento do nome da parte consumidora em banco de dados.

Nesses termos, o entendimento adotado pelo **acórdão recorrido está em dissonância com a jurisprudência desta Corte**, devendo ser reconhecida a validade da notificação prévia enviada por *e-mail* para a comunicação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, afastando-se a condenação à indenização por danos morais e à exclusão da inscrição.

IV - Conclusão

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

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

Invertidos os ônus sucumbenciais, ressalvada, desde já, eventual concessão de gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

É o voto.

Documento eletrônico VDA45745558 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 20/02/2025 12:12:58
Código de Controle do Documento: 18db72b5-bf2e-49e6-88d0-05b5d066b28e

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.180.938 / MS
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2024/0419983-2

Número de Origem:
08000064420238120038 08000064420238120038503850001 08000064420238120038
80000644202381200385001

Sessão Virtual de 18/03/2025 a 24/03/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BOA VISTA SERVICOS S.A.
ADVOGADO	: RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA - MS005871
RECORRIDO	: RAMAO CAETANO DE MORAIS
ADVOGADO	: WILIAN PARAVÁ DE ALBUQUERQUE - MS025005

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - INCLUSÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 18/03/2025 a 24/03/2025, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso e lhe dar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Documento eletrônico VDA46346125 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 25/03/2025 00:36:52
Código de Controle do Documento: 6a1108a0-1056-4c22-855c-98480f314e7a

Brasília, 24 de março de 2025

Documento eletrônico VDA46346125 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 25/03/2025 00:36:52
Código de Controle do Documento: 6a1108a0-1056-4c22-855c-98480f314e7a