SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2192156 - MS (2025/0007533-6)

RELATOR	:	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	BOA VISTA SERVICOS S.A.
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA - MS005871
		HÉLIO YAZBEK - SP168204
RECORRIDO	:	ISADORA SOARES DA SILVA
ADVOGADO	:	EDUARDO SERVIUC DE SOUZA - MS026145

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DANOS MORAIS.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul que reformou sentença de improcedência em ação de indenização por danos morais, reconhecendo a ausência de notificação prévia da parte autora antes de sua inscrição em cadastro de inadimplentes e condenando a parte recorrente ao pagamento de R$ 5.000,00 por danos morais.
2. A parte recorrente alegou necessidade de suspensão do processo em razão de incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR) que discute a validade de notificações eletrônicas (e-mail e SMS) para fins do art. 43, § 2º, do CDC, além de apontar violação do referido dispositivo legal e divergência jurisprudencial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se o processo deveria ser suspenso em razão do IRDR que trata da validade de notificações eletrônicas; e (ii) saber se a ausência de comprovação do envio da notificação prévia ao consumidor, conforme exigido pelo art. 43, § 2º, do CDC, configura ato ilícito e enseja indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A suspensão do processo em razão do IRDR foi rejeitada, pois o tema discutido no incidente (validade de notificações eletrônicas) não foi objeto de análise na sentença ou no acórdão recorrido, que trataram exclusivamente da notificação por via postal.

Documento eletrônico VDA51405679 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/10/2025 13:41:01
Publicação no DJEN/CNJ de 16/10/2025. Código de Controle do Documento: 8b5a0b1d-16c2-4d55-b57e-15448df48a07

5. O art. 43, § 2º, do CDC exige que a abertura de cadastro seja comunicada por escrito ao consumidor. A jurisprudência do STJ, em recurso repetitivo (REsp 1.083.291/RS), consolidou que basta a comprovação da postagem da correspondência ao endereço fornecido pelo credor, sendo desnecessário aviso de recebimento.
6. O Tribunal de origem concluiu que a parte recorrente não comprovou o envio da notificação prévia ao consumidor, conforme exigido pelo art. 43, § 2º, do CDC, e pela jurisprudência do STJ, configurando ato ilícito e ensejando indenização por danos morais.
7. Revisar o entendimento do Tribunal de origem implicaria reexame de provas, o que é vedado pelo enunciado da Súmula 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Resultado do Julgamento: Recurso especial não conhecido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 07/10/2025 a 13/10/2025, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 14 de outubro de 2025.

Ministro Humberto Martins
Relator

Documento eletrônico VDA51405679 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/10/2025 13:41:01
Publicação no DJEN/CNJ de 16/10/2025. Código de Controle do Documento: 8b5a0b1d-16c2-4d55-b57e-15448df48a07

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2192156 - MS (2025/0007533-6)

RELATOR	:	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	BOA VISTA SERVICOS S.A.
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA - MS005871
		HÉLIO YAZBEK - SP168204
RECORRIDO	:	ISADORA SOARES DA SILVA
ADVOGADO	:	EDUARDO SERVIUC DE SOUZA - MS026145

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DANOS MORAIS.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul que reformou sentença de improcedência em ação de indenização por danos morais, reconhecendo a ausência de notificação prévia da parte autora antes de sua inscrição em cadastro de inadimplentes e condenando a parte recorrente ao pagamento de R$ 5.000,00 por danos morais.

2. A parte recorrente alegou necessidade de suspensão do processo em razão de incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR) que discute a validade de notificações eletrônicas (e-mail e SMS) para fins do art. 43, § 2º, do CDC, além de apontar violação do referido dispositivo legal e divergência jurisprudencial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se o processo deveria ser suspenso em razão do IRDR que trata da validade de notificações eletrônicas; e (ii) saber se a ausência de comprovação do envio da notificação prévia ao consumidor, conforme exigido pelo art. 43, § 2º, do CDC, configura ato ilícito e enseja indenização por danos morais.

Documento eletrônico VDA51021625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 01/10/2025 14:34:49
Código de Controle do Documento: 672de939-5b47-4c65-ae1e-acc81e01795a

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A suspensão do processo em razão do IRDR foi rejeitada, pois o tema discutido no incidente (validade de notificações eletrônicas) não foi objeto de análise na sentença ou no acórdão recorrido, que trataram exclusivamente da notificação por via postal.

5. O art. 43, § 2º, do CDC exige que a abertura de cadastro seja comunicada por escrito ao consumidor. A jurisprudência do STJ, em recurso repetitivo (REsp 1.083.291/RS), consolidou que basta a comprovação da postagem da correspondência ao endereço fornecido pelo credor, sendo desnecessário aviso de recebimento.

6. O Tribunal de origem concluiu que a parte recorrente não comprovou o envio da notificação prévia ao consumidor, conforme exigido pelo art. 43, § 2º, do CDC, e pela jurisprudência do STJ, configurando ato ilícito e ensejando indenização por danos morais.

7. Revisar o entendimento do Tribunal de origem implicaria reexame de provas, o que é vedado pelo enunciado da Súmula 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Resultado do Julgamento: Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por BOA VISTA SERVICOS S.A., com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL assim ementado (fls. 119):

> "EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS RESTRITIVOS DE CRÉDITO – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO ENVIO DA NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO CONSUMIDOR – ATO ILÍCITO VERIFICADO – DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO – PREQUESTIONAMENTO EXPRESSO DESNECESSÁRIO – DANO MORAL CONFIGURADO – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO CONHECIDO E PROVIDO."

Sem embargos de declaração.

A parte recorrente alega, preliminarmente, necessidade de suspensão do processo, para que se aguarde o julgamento do IRDR n. 0835488-67.2023.8.12.0001 -

Documento eletrônico VDA51021625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 01/10/2025 14:34:49
Código de Controle do Documento: 672de939-5b47-4c65-ae1e-acc81e01795a

TJMS, que discute a validade de comunicação eletrônica, via e-mail ou SMS, ao consumidor previamente à sua negativação.

No mérito, sustenta que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas no artigo 43, § 2º, do CDC, apontando divergência jurisprudencial com arestos desta Corte.

Afirma, em síntese, que:

> "Fato incontroverso o envio de carta à devedora. Igualmente incontroverso o envio de notificação complementar via SMS. Porém, em equivocada interpretação do art. 43, § 2º do CDC, da Súmula 404 do STJ e do art. 1.022 do CPC, manteve o TJMS a condenação da Boa Vista à exclusão do nome da devedora dos cadastros de inadimplentes, ainda que esta o seja, bem como condenou a Boa Vista ao pagamento de indenização por danos morais, o que não pode prosperar." (fl. 135).

Apresentadas as contrarrazões (fls. 161-164), sobreveio o juízo de admissibilidade **positivo** da instância de origem (fls. 170).

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

I - O caso em discussão.

Cuida-se de recurso especial proveniente de ação de indenização por danos morais, em decorrência da suposta ausência de notificação prévia da parte autora por parte da requerida, ora recorrente, antes de sua inscrição em rol desabonador.

Em primeira instância, o pedido foi julgado improcedente (fls. 83-86) e, interposta apelação, o Tribunal local deu provimento ao recurso da parte autora para, reconhecendo a ausência de notificação prévia, determinar a retirada de sua inscrição de rol de maus pagadores e impor condenação por danos morais à parte querida no valor de R$ 5.000,00.

II. Questão em discussão no recurso especial

Em sede preliminar, a parte recorrente sustenta necessidade de suspensão do feito, já que estaria sujeito ao IRDR n. 0835488-67.2023.8.12.0001 - TJMS.

Compulsando o acórdão acostado pela parte recorrente a fl. 150, vê-se que o IRDR mencionado trata de:

> "EMENTA - INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS – IRDR – VALIDADE DA NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA (E-MAIL E SMS) PARA OS FINS DO ART. 43, §2.º DO CDC – MULTIPLICIDADE DE PROCESSOS/RECURSOS –

Documento eletrônico VDA51021625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 01/10/2025 14:34:49
Código de Controle do Documento: 672de939-5b47-4c65-ae1e-acc81e01795a

> DIVERGÊNCIA DE ENTENDIMENTO ENTRE ÓRGÃOS FRACIONÁRIOS DESTA EG. CORTE ESTADUAL – RISCO DE OFENSA À ISONOMIA DOS JURISDICIONADOS E SEGURANÇA JURÍDICA - REQUISITOS PREENCHIDOS – INCIDENTE ADMITIDO COM ORDEM DE SUSPENSÃO. 1. Diante da existência de multiplicidade de processos e risco à isonomia e segurança jurídica descritos no art. 976 do CPC, **deve ser admitida a instauração do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas para fixação de tese jurídica de questão de direito, referente à validade da notificação eletrônica dos consumidores por e-mail e SMS**, para os fins do art. 43, §2.º do CDC. 2. Instauração admitida com ordem de suspensão de todos os processos pendentes em fase de conhecimento, individuais ou coletivos, contendo a questão em debate, em primeiro e segundo graus, no âmbito da Justiça Estadual de Mato Grosso do Sul."

Percebe-se que o procedimento em questão pretende aferir a validade da notificação feita pela empresa gerenciadora do cadastro desabonador ao consumidor via e-mail ou SMS.

Ocorre que, compulsando a sentença (fls. 83-86) e o acórdão recorrido (fl. 119-127), nota-se que em momento algum trataram do referido tema, avaliando apenas a ocorrência da notificação da autora, ora recorrida pela via postal.

Assim, não há que se falar na pretensa suspensão do presente feito, motivo pelo qual **rejeito a preliminar ventilada**.

Superada tal questão, quanto ao mérito, a parte recorrente aduz que o acórdão recorrido teria violado o disposto no art. 43, § 2º do CDC, ao deixar de entender como comprovada a postagem de notificação à parte autora, ora recorrida, sobre sua inscrição em rol desabonador.

Pois bem.

O artigo 43, § 2º, do CDC assim dispõe:

> "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." (Grifou-se)

Acerca do tema, assim se manifestou esta Corte em sede de recurso repetitivo:

> "Direito processual civil e bancário. Recurso especial. Inscrição em cadastro de proteção ao crédito. Prévia notificação. Desnecessidade de postagem da correspondência ao consumidor com aviso de recebimento. Suficiência da comprovação do envio ao endereço fornecido pelo credor.
> I- Julgamento com efeitos do art. 543-C, § 7º, do CPC.

Documento eletrônico VDA51021625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 01/10/2025 14:34:49
Código de Controle do Documento: 672de939-5b47-4c65-ae1e-acc81e01795a

> - Para adimplemento, pelos cadastros de inadimplência, da obrigação consubstanciada no art. 43, §2º, do CDC, **basta que comprovem a postagem, ao consumidor**, do correspondência notificando-o quanto à inscrição de seu nome no respectivo cadastro, sendo desnecessário aviso de recebimento.
> - A postagem deverá ser dirigida ao endereço fornecido pelo credor.
> II- Julgamento do recurso representativo.
> - A Jurisprudência do STJ já se pacificou no sentido de não exigir que a prévia comunicação a que se refere o art. 43, §2º, do CDC, seja promovida mediante carta com aviso de recebimento.
> - Não se conhece do recurso especial na hipótese em que o Tribunal não aprecia o fundamento atacado pelo recorrente, não obstante a oposição de embargos declaratórios, e este não veicula sua irresignação com fundamento na violação do art. 535 do CPC. Súmula 211/STJ.
> - O STJ já consolidou sua jurisprudência no sentido de que "a ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, §2º do CDC, enseja o direito à compensação por danos morais, salvo quando preexista inscrição desabonadora regularmente realizada."
> (Recurso Especiais em Processos Repetitivos nºs 1.061.134 /RS e 1.062.336/RS) Não se conhece do recurso especial quando o entendimento firmado no acórdão recorrido se ajusta ao posicionamento do STJ quanto ao tema.
> Súmula n.º 83/STJ.
> Recurso especial improvido."
> (REsp n. 1.083.291/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009, DJe de 20/10/2009.) (Grifou-se)

A Corte de origem, por sua vez, ao analisar a situação dos autos, assim entendeu:

> "No caso sob análise existe uma particularidade, em que pese o endereço constante na suposta carta corresponder ao endereço indicado pela autora como sendo o seu em sede de sua inicial (fl. 01), **a apelada não colecionou o comprovante de envio/remessa da carta via correio, como é de praxe ser feito nestes casos,** a fim de se poder verificar a correspondência dos dados constantes no código de barras da notificação, com os do contrato para envio de FAC, sendo insuficiente a documentação às fls. 68/69 para tanto.
> Inclusive, além de inexistir na imagem supra qualquer código numérico verificável, a parte recorrida sequer colaciona a lista de postagem FAC Simples, como é de conhecimento deste juízo ser comumente feito por ela e outras requeridas em processos similares. (fl. 122)" (Grifou-se).

Ora, tem-se assim que a corte estadual observou o quanto decidido pelo STJ no Recurso Repetitivo n. 1.083.291/RS e o previsto no art. 43, § 2º, do CDC, ao concluir que a parte ora recorrente não teria se desincumbido de demonstrar o efetivo envio da notificação à parte autora, ora recorrida.

Documento eletrônico VDA51021625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 01/10/2025 14:34:49
Código de Controle do Documento: 672de939-5b47-4c65-ae1e-acc81e01795a

Assim, entender de modo diverso implicaria no reexame das provas acostadas aos autos, o que é vedado a esta Corte, conforme se extrai da Súmula n. 7 do STJ.

III - Dispositivo

Ante o exposto, não conheço do recurso especial.

IV- Honorários recursais

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários fixados em desfavor da parte recorrente para 12% sobre o valor atualizado da condenação.

É como penso. É como voto.

Documento eletrônico VDA51021625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 01/10/2025 14:34:49
Código de Controle do Documento: 672de939-5b47-4c65-ae1e-acc81e01795a

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.192.156 / MS

Número Registro: 2025/0007533-6 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
08005879120248120016 08005879120248120016 50000 8005879120248120016
8005879120248120016 50000

Sessão Virtual de 07/10/2025 a 13/10/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	BOA VISTA SERVICOS S.A.
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORRÊA DA SILVA - MS005871
		HÉLIO YAZBEK - SP168204
RECORRIDO	:	ISADORA SOARES DA SILVA
ADVOGADO	:	EDUARDO SERVIUC DE SOUZA - MS026145

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

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 07/10/2025 a 13/10/2025, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA51383462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 14/10/2025 00:49:09
Código de Controle do Documento: bde4b3a2-999e-4355-a06b-4b2a4aade1c7

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 13 de outubro de 2025

Documento eletrônico VDA51383462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 14/10/2025 00:49:09
Código de Controle do Documento: bde4b3a2-999e-4355-a06b-4b2a4aade1c7