



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2229942 - MG (2025/0317953-3)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : **DAIANA BUENO DA COSTA**
ADVOGADOS : **LAURO MOTTA LIMBORCO - MG114659**
: **GISELE CAMPOS FERREIRA - MG110575**
RECORRIDO : **SERASA S.A**
ADVOGADA : **ALEXANDRA SILVA MALTA - MG096491**

EMENTA

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

1. A Quarta Turma desta Corte Superior decidiu 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 comprovados o envio e a 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).

2. Na hipótese, o Tribunal local concluiu que a parte ré trouxe documentação suficiente que comprova a notificação por meio eletrônico.

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

4. Recurso especial não 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, em Sessão Virtual de 25/11/2025 a 01/12/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 02 de dezembro de 2025.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2229942 - MG (2025/0317953-3)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : **DAIANA BUENO DA COSTA**
ADVOGADOS : **LAURO MOTTA LIMBORCO - MG114659**
: **GISELE CAMPOS FERREIRA - MG110575**
RECORRIDO : **SERASA S.A**
ADVOGADA : **ALEXANDRA SILVA MALTA - MG096491**

EMENTA

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

1. A Quarta Turma desta Corte Superior decidiu 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 comprovados o envio e a 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).

2. Na hipótese, o Tribunal local concluiu que a parte ré trouxe documentação suficiente que comprova a notificação por meio eletrônico.

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

4. Recurso especial não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto, com base nas alíneas “a” e “c” do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, por Daiana Bueno da Costa contra acórdão assim ementado (fl. 240):

APELAÇÃO CÍVEL – PROCEDIMENTO COMUM – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES – NOTIFICAÇÃO PRÉVIA REALIZADA POR E-MAIL – POSSIBILIDADE. Segundo o art. 43, § 2º, do CDC, a entidade mantenedora dos cadastros restritivos de crédito tem o dever de notificar, por escrito e previamente, ao consumidor, acerca da inclusão do seu nome nos respectivos órgãos. Não há qualquer impedimento legal no sentido de que a referida notificação prévia seja enviada eletronicamente, por e-mail, na medida em que a legislação supracitada apenas exige que a comunicação seja feita por escrito.

Comprovado o envio da notificação prévia, não há que se falar em dever de indenizar.

Os embargos de declaração opostos pela Daiana Bueno da Costa foram rejeitados (fls. 266-275).

Nas razões do recurso especial, a parte recorrente alega, em síntese, que o acórdão recorrido violou o art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 927, inciso III, do Código de Processo Civil (fls. 279-291).

Sustenta a recorrente que não houve comprovação idônea da prévia notificação exigida pelo art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, defendendo que a comunicação deve ser enviada por correspondência física e acompanhada de relatório de postagem dos Correios que individualize o envio (nome, endereço e CEP), sendo insuficiente a apresentação de “segunda via” de e-mail desprovida de protocolo de postagem ou elementos que demonstrem o encaminhamento ao devedor (fls. 281-285, 287-289).

O recurso também aponta divergência jurisprudencial, afirmando dissenso em torno da validade da notificação eletrônica (e-mail) e da suficiência probatória do envio eletrônico, em contraposição a julgados que teriam exigido comprovação de remessa postal com relatório de postagem dos Correios (fls. 279-284, 289-291).

Contrarrazões às fls. 295-306 na qual a parte recorrida alega, em síntese: deficiência de fundamentação (aplicação, por analogia, das Súmulas 283, 284 e 287/STF); óbice da Súmula 7/STJ quanto ao reexame de fatos e provas; acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Súmula 83/STJ); inadequação da via para alegação de violação a súmula (Súmula 518/STJ); ausência de cotejo analítico para a alínea “c”; pedido de sobrestamento em razão da afetação do Tema 1.315/STJ; no mérito, validade da notificação eletrônica por e-mail/ SMS com comprovação do envio e entrega ao servidor de destino, citando precedentes do Superior Tribunal de Justiça.

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar.

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

No presente caso, a sentença julgou improcedentes os pedidos por considerar que a parte ré comprovou que houve a prévia notificação da devedora, adotando entendimento de que é válida notificação eletrônica (e-mail).

A Corte local manteve o referido entendimento, afastando a tese de necessidade de envio de carta pelo meio físico, nos seguintes termos (fl. 244):

(...)

Na hipótese em apreço, a ré, ora apelada, comprovou que a comunicação foi feita por e-mail em 22/02/2020, às 22:37h, através do endereço eletrônico cday11296@gmail. com, informado pelo credor do débito (ordem 27).

(...)

A propósito do tema, em caso muito semelhante, a Quarta Turma desta Corte Superior, no recente julgamento do REsp 2.063.145/RS, de minha relatoria, julgado em 14/3/2024, firmou entendimento no sentido de que, 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.

O referido acórdão recebeu a seguinte ementa:

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

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

2. O dispositivo legal determina que a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

3. Considerando que é admitida até mesmo a realização de atos processuais, como citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, é razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino.

4. Assim como ocorre nos casos de envio de carta física por correio, em que é dispensada a prova do recebimento da correspondência, não há necessidade de comprovar que o e-mail enviado foi lido pelo destinatário.

5. Comprovado o envio e entrega de notificação remetida ao e-mail do devedor constante da informação enviada ao banco de dados pelo credor, está atendida a obrigação prevista no art. 43, § 2º, do CDC.

6. Na hipótese, o Tribunal local consignou, de forma expressa, que foi comprovado o envio de notificação ao endereço eletrônico fornecido pelo credor associado cientificando o consumidor e sua efetiva entrega à caixa de e-mail do destinatário.

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

8. Recurso especial a que se nega provimento.

No referido julgamento, reconhecendo a existência de julgados da Terceira Turma em sentido diverso, destaquei que o art. 43, § 2º, do CDC apenas impõe que a abertura de registro no cadastro seja “comunicada por escrito ao consumidor”. Não há previsão na lei de que a comunicação escrita seja realizada pelo meio físico ou pelo correio.

Ressaltei que, na ocasião do julgamento do repetitivo REsp n. 1.083.291/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, julgado em 9/9/2009, DJe de 20/10/2009, concluiu-se apenas que “[a] interpretação mais adequada que se pode dar ao silêncio do § 2º do art. 43, do CDC, é no sentido da desnecessidade da comprovação, mediante AR, da comunicação sobre a inscrição do nome do devedor em cadastros de inadimplência. Basta que a mantenedora do cadastro comprove o envio da missiva”.

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

Nesse cenário, na ocasião do recente julgamento do REsp 2.063.145/RS, de minha relatoria, no âmbito da Quarta Turma, prevaleceu o entendimento de que, comprovado o envio e entrega de comunicação remetida ao e-mail do devedor constante da informação enviada ao banco de dados pelo credor, está atendida a obrigação prevista no art. 43, § 2º, do CDC.

Na hipótese em exame, o Tribunal local concluiu, de forma expressa, que a parte ré trouxe documentação suficiente que comprova a notificação por meio eletrônico. Ressalta-se que a documentação apresentada atesta a entrega da mensagem no endereço de e-mail, cuja titularidade não é negada pela parte recorrente.

Ademais, basta a comprovação de envio e entrega de e-mail no servidor de destino, sendo desnecessário o comprovante de leitura. Estabelecida a premissa da possibilidade de envio da comunicação por e-mail nos termos acima, para acolher a pretensão da parte recorrente, seria necessário reexame de fatos e provas dos autos, providência vedada em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

Em face do exposto, nego provimento ao recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majoro em 10% (dez por cento) a quantia já arbitrada a título de honorários em favor da parte recorrida, observados os limites previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão dos benefícios da gratuidade da Justiça.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**REsp 2.229.942 / MG
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0317953-3

Número de Origem:

10000244485959003 50015854620218130707

Sessão Virtual de 25/11/2025 a 01/12/2025

Relator

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : DAIANA BUENO DA COSTA

ADVOGADOS : GISELE CAMPOS FERREIRA - MG110575

LAURO MOTTA LIMBORCO - MG114659

RECORRIDO : SERASA S.A

ADVOGADA : ALEXANDRA SILVA MALTA - MG096491

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 25/11/2025 a 01/12/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 01 de dezembro de 2025