

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.056.285 - RS (2023/0067793-9)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ARIANE CEDELLA FIALHO DA SILVA  
ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE  
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

## EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. NECESSIDADE. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL OU MENSAGEM DE TEXTO DE CELULAR. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE CORRESPONDÊNCIA AO ENDEREÇO DO CONSUMIDOR.

1. Ação de cancelamento de registro e indenizatória ajuizada em 21/1/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 14/12/2022 e concluso ao gabinete em 15/3/2023.

2. O propósito recursal consiste em dizer se a notificação prévia à inscrição do consumidor em cadastro de inadimplentes, prevista no §2º, do art. 43, do CDC, pode ser realizada, exclusivamente, por e-mail ou por mensagem de texto de celular (SMS).

3. O Direito do Consumidor, como ramo especial do Direito, possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, notadamente por regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade. Toda legislação dedicada à tutela do consumidor tem a mesma finalidade: reequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reforçando a posição da parte vulnerável e, quando necessário, impondo restrições a certas práticas comerciais.

4. É dever do órgão mantenedor do cadastro notificar o consumidor previamente à inscrição – e não apenas de que a inscrição foi realizada –, conferindo prazo para que este tenha a chance (I) de pagar a dívida, impedindo a negativação ou (II) de adotar medidas extrajudiciais ou judiciais para se opor à negativação quando ilegal.

5. Na sociedade brasileira contemporânea, fruto de um desenvolvimento permeado, historicamente, por profundas desigualdades econômicas e sociais, não se pode ignorar que o consumidor, parte vulnerável da relação, em muitas hipóteses, não possui endereço eletrônico (e-mail) ou, quando o possui, não tem acesso facilitado a computadores, celulares ou outros dispositivos que permitam acessá-lo constantemente e sem maiores dificuldades, ressaltando-se a sua vulnerabilidade técnica, informacional e socioeconômica.

6. A partir de uma interpretação teleológica do §2º, do art. 43, do CDC, e tendo em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, conclui-se que a notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito exige o envio de

# *Superior Tribunal de Justiça*

correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva através de e-mail ou mensagem de texto de celular (SMS).

7. Na hipótese dos autos, merece reforma o acórdão recorrido, com o cancelamento das inscrições mencionadas na inicial, pois, à luz das disposições do CDC, não se admite a notificação do consumidor, exclusivamente, através de e-mail ou mensagem de texto de celular.

8. No que diz respeito à eventual compensação por danos morais, não é possível o seu arbitramento neste momento processual, pois não se extrai dos fatos delineados pelo acórdão recorrido a existência ou não, em nome da parte autora, de inscrições preexistentes e válidas além daquelas que compõem o objeto da presente demanda, o que afastaria a caracterização do dano extrapatrimonial alegado.

9. Recurso especial conhecido e provido para determinar o cancelamento das inscrições mencionadas na exordial por ausência da notificação exigida pelo art. 43, § 2º, do CDC, e o retorno dos autos à origem para que examine a caracterização ou não dos danos morais, a partir das peculiaridades da hipótese concreta.

## ACÓRDÃO

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

Brasília (DF), 25 de abril de 2023(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora

# *Superior Tribunal de Justiça*

RECURSO ESPECIAL Nº 2.056.285 - RS (2023/0067793-9)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : ARIANE CEDELLA FIALHO DA SILVA

ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874

RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE

ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

## RELATÓRIO

A SENHORA MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

Cuida-se de recurso especial interposto por ARIANE CEDELLA FIALHO DA SILVA com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional contra acórdão do TJ/RS.

Recurso especial interposto em: 14/12/2022.

Concluso ao gabinete em: 15/3/2023.

Ação: "de cancelamento de registro e indenizatória" (fl. 3) ajuizada por ARIANE CEDELLA FIALHO DA SILVA "na qual a demandante objetivava o cancelamento das inscrições negativas realizadas em seu nome junto ao órgão de proteção de crédito, bem como a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais" (fl. 145).

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos "para determinar o cancelamento do dado cadastral negativo elencado no Evento 1, EXTR7, referente ao débito do BANCO DO BRASIL no valor de R\$ 589,77, a ser procedido pela ré, no prazo de cinco dias, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 300,00, consolidada em vinte dias-multa, penalidade fixada com fundamento nos artigos 536, §1º, e 537, do CPC" (fl. 84).

Acórdão: por unanimidade, negou provimento ao recurso de apelação, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA E CONDENATÓRIA. REGISTRO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DEMONSTRAÇÃO DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. VALIDADE DAS NOTIFICAÇÕES REALIZADAS POR E-MAIL E

# Superior Tribunal de Justiça

SMS. REGISTRO DE RECEBIMENTO. INSCRIÇÃO PREEXISTENTE. DANO MORAL INEXISTENTE.

1) A comunicação prévia ao consumidor acerca da anotação em banco de dados de proteção ao crédito, em virtude de pendência de pagamento de dívida, é essencial para que se possa exercer o direito de purgar a mora, bem assim para evitar as restrições decorrentes do registro.

2) Segundo orientação jurisprudencial consolidada, a inscrição indevida é causa de dano moral *in re ipsa*, ou seja, independe de comprovação do prejuízo, uma vez presumível a lesão a direito de personalidade. O prejuízo somente se presume afastado quando preexistente legítima inscrição, consoante o verbete nº 385 da súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

3) Não há necessidade de assinatura do devedor em aviso de recebimento de comunicação sobre o registro em órgãos de proteção ao crédito, bastando o envio de correspondência simples (Súmula 404 do STJ).

4) A lei não estabelece a forma pela qual deverá ser realizada a notificação, seja por carta com aviso de recebimento, carta simples, SMS, ou e-mail, mas exige apenas que seja realizada por escrito.

5) Caso dos autos em que a parte ré não trouxe aos autos prova de notificação acerca da anotação em cadastro de inadimplentes, no que se refere a débito da credora "Banco do Brasil".

6) A falta de notificação prévia importa em violação ao disposto no art. 43, § 2º, do CDC, aplicável aos órgãos mantenedores de cadastro de proteção ao crédito, consoante Súmula 359 do STJ. Tal inobservância constitui afronta aos direitos do consumidor, o que acarreta na irregularidade da inscrição efetuada e, por conseguinte, impõe o seu cancelamento.

7) Em que pese o reconhecimento da irregularidade da inscrição do nome da autora no cadastro da requerida, considerando a existência de inscrições válidas preexistentes a esta em cadastro de inadimplentes, inexistente dano moral indenizável, consoante liturgia da Súmula 385 do STJ.

8) Considerando a pequena fração de êxito no pedido de baixa das inscrições efetuadas, bem como o malogro na pretensão de reparação por danos morais, presente a sucumbência mínima da parte ré, a ensejar a aplicação do art. 86, parágrafo único, do CPC.

NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO E AO RECURSO ADESIVO.

(fls. 143-144)

Embargos de declaração: opostos, foram rejeitados (fls. 170-172).

Recurso especial: alega, em síntese, além de divergência jurisprudencial, ofensa ao art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, ao argumento de que cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição (Súmula 359 do STJ) e para comprovar a notificação prévia, basta que o arquivista demonstre ter enviado a

# *Superior Tribunal de Justiça*

carta ao endereço fornecido pela empresa credora associada, sendo inválida a notificação realizada por meio eletrônico.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/RS admitiu o recurso especial interposto (fls. 399-400).

É o relatório.

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.056.285 - RS (2023/0067793-9)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ARIANE CEDELLA FIALHO DA SILVA  
ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE  
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

## EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. NECESSIDADE. NOTIFICAÇÃO POR E-MAIL OU MENSAGEM DE TEXTO DE CELULAR. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE CORRESPONDÊNCIA AO ENDEREÇO DO CONSUMIDOR.

1. Ação de cancelamento de registro e indenizatória ajuizada em 21/1/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 14/12/2022 e concluso ao gabinete em 15/3/2023.

2. O propósito recursal consiste em dizer se a notificação prévia à inscrição do consumidor em cadastro de inadimplentes, prevista no §2º, do art. 43, do CDC, pode ser realizada, exclusivamente, por e-mail ou por mensagem de texto de celular (SMS).

3. O Direito do Consumidor, como ramo especial do Direito, possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, notadamente por regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade. Toda legislação dedicada à tutela do consumidor tem a mesma finalidade: reequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reforçando a posição da parte vulnerável e, quando necessário, impondo restrições a certas práticas comerciais.

4. É dever do órgão mantenedor do cadastro notificar o consumidor previamente à inscrição – e não apenas de que a inscrição foi realizada –, conferindo prazo para que este tenha a chance (I) de pagar a dívida, impedindo a negativação ou (II) de adotar medidas extrajudiciais ou judiciais para se opor à negativação quando ilegal.

5. Na sociedade brasileira contemporânea, fruto de um desenvolvimento permeado, historicamente, por profundas desigualdades econômicas e sociais, não se pode ignorar que o consumidor, parte vulnerável da relação, em muitas hipóteses, não possui endereço eletrônico (e-mail) ou, quando o possui, não tem acesso facilitado a computadores, celulares ou outros dispositivos que permitam acessá-lo constantemente e sem maiores dificuldades, ressaltando-se a sua vulnerabilidade técnica, informacional e socioeconômica.

6. A partir de uma interpretação teleológica do §2º, do art. 43, do CDC, e tendo em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, conclui-se que a notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito exige o envio de correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva

# *Superior Tribunal de Justiça*

através de e-mail ou mensagem de texto de celular (SMS).

7. Na hipótese dos autos, merece reforma o acórdão recorrido, com o cancelamento das inscrições mencionadas na inicial, pois, à luz das disposições do CDC, não se admite a notificação do consumidor, exclusivamente, através de e-mail ou mensagem de texto de celular.

8. No que diz respeito à eventual compensação por danos morais, não é possível o seu arbitramento neste momento processual, pois não se extrai dos fatos delineados pelo acórdão recorrido a existência ou não, em nome da parte autora, de inscrições preexistentes e válidas além daquelas que compõem o objeto da presente demanda, o que afastaria a caracterização do dano extrapatrimonial alegado.

9. Recurso especial conhecido e provido para determinar o cancelamento das inscrições mencionadas na exordial por ausência da notificação exigida pelo art. 43, § 2º, do CDC, e o retorno dos autos à origem para que examine a caracterização ou não dos danos morais, a partir das peculiaridades da hipótese concreta.

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.056.285 - RS (2023/0067793-9)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ARIANE CEDELLA FIALHO DA SILVA  
ADVOGADO : PATRÍCIA CASSOL DE LIMA - RS073874  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE PORTO ALEGRE  
ADVOGADO : FERNANDO SMITH FABRIS - RS031021

## VOTO

A SENHORA MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

O propósito recursal consiste em dizer se a notificação prévia à inscrição do consumidor em cadastro de inadimplentes, prevista no §2º do art. 43, do CDC, pode ser realizada, exclusivamente, por e-mail ou por mensagem de texto de celular (SMS).

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

1. O Direito do Consumidor, como ramo especial do Direito, possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, notadamente por regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade.

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

Forense, 2004, p. 6).

3. Daí porque é possível afirmar que toda legislação dedicada à tutela do consumidor tem a mesma finalidade: reequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reforçando a posição da parte vulnerável e, quando necessário, impondo restrições a certas práticas comerciais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Sob esse enfoque, garante-se, entre outros direitos, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou

desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (Art. 6º, IV, CDC).

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

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

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

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

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

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

19. Ao tratar dos bancos de dados e cadastros de consumidores,

# *Superior Tribunal de Justiça*

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

20. O §2º do referido dispositivo legal, por seu turno, estabelece que “a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele”.

21. Ao interpretar o referido parágrafo, a doutrina ressalta que é dever do órgão mantenedor do cadastro notificar o consumidor previamente à inscrição – e não apenas de que a inscrição foi realizada –, conferindo prazo para que este tenha a chance (I) de pagar a dívida, impedindo a negativação ou (II) de adotar medidas extrajudiciais ou judiciais para se opor à negativação quando ilegal (Cf. NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. In GRINOVER, Ada Pellegrini...[*et.al.*]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto*. 8. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 458; MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: RT, 2019).

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

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

24. Em primeiro lugar, a Súmula 359 do STJ dispõe que cabe ao órgão

mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição.

25. Em segundo lugar, a Súmula 404 do STJ, flexibilizando a referida exigência, dispensa o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.

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

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

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

29. A questão é relevante não só por dizer respeito aos direitos básicos do consumidor, mas também porque é pacífico o entendimento de que a ausência de prévia comunicação do consumidor acerca da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito enseja o direito à compensação por danos morais. Nesse sentido: REsp n. 1.061.134/RS, Segunda Seção, julgado em

# Superior Tribunal de Justiça

10/12/2008, DJe de 1/4/2009; AgInt no AREsp n. 1.881.008/MG, Quarta Turma, julgado em 20/6/2022, DJe de 30/6/2022; AgInt no REsp n. 1.958.733/SP, Terceira Turma, julgado em 29/11/2021, DJe de 1/12/2021.

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

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

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

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

34. De fato, “os arquivos de consumo, em todo o mundo, são vistos com desconfiança. Esse receio não é destituído de fundamento, remontando a quatro traços básicos inerentes a esses organismos e que se chocam com máximas da vida democrática contemporânea, do *Welfare State*: a unilateralidade (só arquivam dados de um dos sujeitos da relação obrigacional), a invasividade

(disseminam informações que, normalmente, integram o repositório da vida privada do cidadão), a parcialidade (ênfatisam os aspectos negativos da vida financeira do consumidor) e o descaso pelo *due process* (negam ao "negativado" direitos fundamentais garantidos pela ordem constitucional). Por isso mesmo, submetem-se eles a rígido controle legal" (BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. In GRINOVER, Ada Pellegrini...[*et.al.*]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto*. 8. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 426).

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

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

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

[...]

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

[...]

Impõe-se também a exegese estrita à norma que estabelece uma incapacidade qualquer, ou comina a decadência de um direito: esta é

designada pelas expressões legais – “ou restringe direitos”.

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

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

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

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

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

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

# Superior Tribunal de Justiça

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

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

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

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

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

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

II- Julgamento do recurso representativo.

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

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

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

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

Súmula n.º 83/STJ.

Recurso especial improvido.

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

43. No mesmo sentido: AgInt no AREsp n. 1.283.792/MT, Terceira Turma, julgado em 17/2/2020, DJe de 19/2/2020; AgInt no AREsp n. 1.329.057/RS, Quarta Turma, julgado em 19/3/2019, DJe de 29/3/2019; AgInt no AREsp n. 1.108.448/RS, Quarta Turma, julgado em 17/4/2018, DJe de 25/4/2018; AgRg no Ag n. 1.036.919/RJ, Quarta Turma, julgado em 7/10/2008, DJe de 3/11/2008; REsp n. 1.620.394/SP, Terceira Turma, julgado em 15/12/2016, DJe de 6/2/2017; REsp n. 893.069/RS, Terceira Turma, julgado em 23/10/2007, DJ de 31/10/2007, p. 331.

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

45. Na sociedade brasileira contemporânea, fruto de um desenvolvimento permeado, historicamente, por profundas desigualdades econômicas e sociais, não se pode ignorar que o consumidor, parte vulnerável da relação, em muitas hipóteses, não possui endereço eletrônico (e-mail) ou, quando o possui, não tem acesso facilitado a computadores, celulares ou outros dispositivos que permitam acessá-lo constantemente e sem maiores dificuldades, ressaltando-se a sua vulnerabilidade técnica, informacional e socioeconômica.

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

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

48. Não se pode negar, é verdade, que a utilização de e-mail e mensagens de texto via celular (SMS) representa, na atual sociedade da

informação, importante avanço tecnológico. Tais recursos podem contribuir para aprimorar o relacionamento entre as partes no âmbito das relações de consumo. Não se revela lícita, no entanto, a sua utilização exclusiva como mecanismo único de notificação do consumidor acerca da abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo.

49. Trata-se de interpretação que se amolda não apenas à realidade social, mas também à própria principiologia que alicerça o microssistema consumerista, representando exegese protetiva e, portanto, mais favorável aos consumidores.

50. Desse modo, partindo-se da interpretação teleológica e restritiva do §2º, do art. 43, do CDC, e tendo em vista o imperativo de proteção do consumidor como parte vulnerável, conclui-se que a notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito exige o envio de correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva através de e-mail ou mensagem de texto de celular (SMS).

### 3. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

51. Na hipótese dos autos, a recorrente ajuizou “ação de cancelamento de registro e indenizatória” (fl. 3) em face da parte recorrida, órgão arquivista do cadastro, sustentando que inscrições negativas em seu nome sem prévia notificação.

52. Em síntese, alega a parte autora que não foi notificada das seguintes inscrições: a) débitos de R\$589,77, R\$719,37 e R\$2.167,12, todos com o Banco do Brasil; e b) débitos de R\$17,25, R\$17,25, R\$22,41, R\$16,55, R\$21,17 e R\$15,70 todos com Mercado Pago.com.

53. Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes tão somente para determinar o cancelamento da inscrição relativa ao débito de R\$589,77 com o Banco do Brasil por ausência de comprovação da respectiva notificação, afastando-se, no entanto, a caracterização do dano moral por existir inscrições negativas preexistentes.

54. Interposta apelação, a Corte de origem negou-lhe provimento, ao fundamento de que a notificação ao consumidor exigida pelo §2º, do art. 43, do CDC poderia ser realizada por e-mail ou por mensagem de texto (SMS), o que teria ocorrido na espécie, *verbis*:

Na espécie, quanto às anotações oriundas dos débitos da parte autora junto à credora "Mercado Pago. com Representações Ltda.", tenho que a demandada se desincumbiu de seu ônus probatório, porquanto demonstrou ter remetido à parte autora as comunicações prévias às inscrições impugnadas na inicial, segundo documentos do Evento 8, NOT4 e NOT5, que demonstram as notificações prévias das inscrições dos débitos de 10/01/2021, nos valores de R\$21,17 e R\$ 15,70, enviadas, por e-mail, em 04/02/2021; e das inscrições dos débitos de 10/02/2021, nos valores de R\$ 17,25; R\$ 17,25; R\$ 22,41 e R\$ 16,55, enviadas, por e-mail, em 06/03/2021.

De igual forma, no que concerne às anotações oriundas da credora "Banco do Brasil", demonstrado o envio de comunicação prévia às inscrições decorrentes dos débitos de 05/06/2020 e 10/06/2020, nos valores de R\$ 2.167,12 e R\$ 719,37, por meio de mensagem de texto (SMS) enviada em 31/07/2020, conforme documento de evento 8, NOT3.

Com efeito, não há o que se falar em ausência de comunicação prévia acerca da aludidas inscrições somente por terem sido enviadas por e-mail e mensagem de texto (SMS), na medida em que a única exigência da lei é que a notificação seja por escrito, desimportando se realizada por carta simples ou AR ou, ainda, ou por sistema eletrônico digitalizado. Necessário apenas o envio à parte, o que, de fato, resta inequívoco no caso dos autos.

(fl. 148)

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

mensagem de texto de celular (SMS), impondo-se, portanto, o cancelamento das referidas inscrições.

56. Por fim, no que diz respeito à eventual compensação por danos morais, não é possível o seu arbitramento neste momento processual, pois não se extrai dos fatos delineados pelo acórdão recorrido a existência ou não, em nome da parte autora, de inscrições preexistentes e válidas além daquelas que compõem o objeto da presente demanda, o que afastaria a caracterização do dano extrapatrimonial alegado.

57. Desse modo, impõe-se o provimento do recurso especial para determinar o cancelamento das inscrições mencionadas na exordial por ausência de notificação e o retorno dos autos à origem para que examine a caracterização ou não dos danos morais, a partir das peculiaridades da hipótese concreta.

#### 4. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO E DOU PROVIMENTO ao recurso especial para determinar o cancelamento das inscrições mencionadas na exordial por ausência da notificação exigida pelo art. 43, 2º, do CDC, e o retorno dos autos à origem para que examine a caracterização ou não dos danos morais, a partir das peculiaridades da hipótese concreta.

Deixo de majorar os honorários recursais tendo em vista o provimento do recurso especial.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2023/0067793-9

**PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.056.285 / RS**

Número Origem: 50109444520228210001

EM MESA

JULGADO: 25/04/2023

**Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **EDUARDO KURTZ LORENZONI**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

**AUTUAÇÃO**

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

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

**CERTIDÃO**

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

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

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