

DIREITO DO CONSUMIDOR

7. BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES

7.1. PRINCIPAIS ENTENDIMENTOS DO STJ SOBRE O TEMA

ENTENDIMENTO ANTERIOR

Antes do consumidor ser inscrito nos cadastros restritivos de crédito (exs: SPC/Serasa), ele precisa ser previamente notificado. Essa notificação deve ser por e-mail?

É possível que a prévia notificação exigida pelo § 2º do art. 43 do CDC seja feita por e-mail?

3ª Turma do STJ: NÃO

A notificação prévia à inscrição do consumidor em cadastro de inadimplentes, prevista no §2º, do art. 43, do CDC, não pode ser realizada, exclusivamente, por e-mail ou por mensagem de texto de celular (SMS).

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.

A notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito exige o prévio envio de correspondência ao seu endereço, sendo vedada a notificação exclusiva por meio de e-mail ou mensagem de texto de celular (SMS).

STJ. 3ª Turma. REsp 2.056.285-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 25/4/2023 (Info 773).

4ª Turma do STJ: SIM

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.

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.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.063.145-RS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 14/3/2024 (Info 808).

ENTENDIMENTO ATUAL

Antes do consumidor ser inscrito nos cadastros restritivos de crédito (exs: SPC/Serasa), ele precisa ser previamente notificado. Essa notificação pode ser por e-mail

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.

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.

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.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.092.539/RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 17/9/2024.

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.

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.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.063.145-RS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 14/3/2024 (Info 808).

É válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou e-mail, para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.158.450-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 10/12/2024 (Info 837).