

STJ admite notificação da negativação do devedor por e-mail

08/05/2024

Se o Judiciário admite até a efetivação de atos processuais por meio eletrônico, é razoável que permita também a comunicação remetida ao devedor sobre a negativação de seu nome, desde que comprovado o envio e entrega da mesma.



Com esse entendimento, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça negou provimento ao recurso especial de um homem que tentava evitar a negativação de seu nome por falta da devida notificação.

A inclusão no cadastro de inadimplentes foi informada pela empresa responsável por e-mail. Para o consumidor, houve violação do artigo 43, parágrafo 2º do [Código de Defesa do Consumidor](#), que exige “comunicação por escrito”.

Por maioria de votos, a 4ª Turma decidiu validar a medida. Essa posição confronta com a forma como a 3ª Turma do STJ vem decidindo. Para aquele colegiado, **a notificação deve ser feita por correspondência física**, vedado o uso exclusivo de e-mail ou mensagem de texto (SMS).

Enviou, tá valendo

A posição vencedora foi proposta pela relatora, ministra Isabel Gallotti, levando em consideração o avanço tecnológico e a crescente

popularização das comunicações por meio eletrônico no país.

Desde 2017, por exemplo, o Conselho Nacional de Justiça admite o WhatsApp como ferramenta de intimação e citação, medida que vale até mesmo para processos penais, como já decidiu o próprio STJ.

“Se admitida até mesmo a realização de atos processuais, como o cumprimento de citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, penso ser razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no artigo 43, parágrafo 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação.”

A ministra Gallotti destacou no voto que a comprovação de envio e entrega de e-mail no servidor de destino é algo de fácil acesso para as empresas que mantêm os cadastros de inadimplentes.

E apontou que, assim como ocorre quando a notificação é feita por correspondência física, não será necessário comprovar que a comunicação tenha sido aberta e lida pelo destinatário.

“Nesse cenário, penso 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 artigo 43, parágrafo 2º, do CDC”, disse.

“Não sendo possível comprovar a entrega do e-mail no servidor do destinatário, seja porque o endereço eletrônico não existe, a caixa do destinatário está cheia, ou qualquer outro motivo, caberá à empresa que mantém o cadastro o envio da notificação por carta pelo meio físico”, completou.



Votaram com a relatora e formaram maioria os ministros Antonio Carlos Ferreira e Raul Araújo.

E se for spam ou golpe?

Abriu a divergência e ficou vencido o ministro Marco Buzzi, para quem a notificação por e-mail é possível, desde que se comprove que o consumidor abriu a mensagem.

E assim deve ser porque o consumidor, parte vulnerável da relação, é bombardeado com inúmeras mensagens de e-mail, SMS e WhatsApp, muitas das quais indicativas de fraude, sendo absolutamente recomendável não as abrir.

Exatamente por isso, não seria incomum que as comunicações terminassem na caixa de *spam*. Assim, para validar tais notificações, o ministro Buzzi propôs requisitos.

- que o consumidor, já no momento da contratação do serviço ou aquisição do bem, seja devidamente alertado e expressamente concorde com o encaminhamento de mensagem digital/eletrônica pelo canal específico (e-mail, whatsapp, mensagem de texto [SMS], entre outros), para endereço de e-mail ou número de telefone próprio para a cobrança de valores ou comunicação, visando alertá-lo acerca de eventual inclusão de seu nome em cadastros restritivos;
- que o consumidor seja previamente informado, especialmente na hipótese de cobrança de valores ou notificação acerca da inclusão de seu nome em cadastros restritivos realizada por terceiro mandatário, qual a empresa promoverá o encaminhamento da comunicação e por qual canal específico, incluindo-se, impreterivelmente, o correspondente endereço eletrônico específico do remetente (em caso de e-mail) ou número telefônico (em caso de mensagem SMS ou whatsapp), os quais devem coincidir com aqueles informados previamente ao consumidor e previamente habilitados mediante confirmação;
- que a comunicação enviada por e-mail, whatsapp, SMS, na hipótese de se tratar da inclusão do nome do consumidor devedor em cadastros restritivos de crédito, contenha a expressão “notificação ou interpelação extrajudicial”;
- que a comunicação enviada por e-mail, whatsapp, SMS, na hipótese de se tratar da inclusão do nome do consumidor devedor em cadastros restritivos de crédito seja efetivamente recebida na caixa de entrada do e-mail ou no número de celular fornecido pelo consumidor no momento da contratação e com ciência inequívoca pelo devedor (lida), somente podendo ser presumida a efetiva entrega e leitura após tentativas frustradas, a serem realizadas com intervalo razoável

“Por fim, a comprovação de envio, entrega e leitura de e-mail no servidor de destino é algo de fácil acesso para todos, principalmente para as empresas mantenedoras de cadastro, ainda que por meio de contratação de serviço terceirizado, se necessário, não havendo, em princípio, acréscimo operacional ou de custos”, explicou.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
REsp 2.063.145**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-08/stj-admite-notificacao-da-negativacao-do-devedor-por-e-mail/>