



NOTA TÉCNICA 01/2026

Direito do Consumidor. Tema Repetitivo nº 1.315/STJ. Bancos de dados e cadastros de consumidores. Inclusão de nome em cadastros restritivos de crédito. Notificação prévia (Art. 43, § 2º, do CDC). Discussão sobre a validade da comunicação exclusivamente por meios eletrônicos (e-mail, SMS e WhatsApp). Análise da hipervulnerabilidade e exclusão digital. Impactos socioeconômicos e psicossociais da negativação na população de baixa renda. Primazia da notificação física em face da insegurança e insuficiência do meio digital simples. Proposição de requisitos cumulativos de validade para eventual notificação eletrônica (anuência prévia, certificação digital e confirmação de leitura). Defesa da máxima eficácia dos direitos fundamentais e do princípio da vedação ao retrocesso.

1. DO OBJETO DA NOTA TÉCNICA

O Tema Repetitivo nº 1.315 discute se “em matéria de direitos do consumidor aplicáveis às práticas comerciais específicas dos bancos de dados e cadastros de consumidores, a notificação prévia ao consumidor por meios eletrônicos de comunicação - com finalidade de informar abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo - realizadas pelos referidos bancos e cadastros ou por serviços de proteção ao crédito e congêneres atende ao dever de comunicação por escrito, para fins de validade jurídica de comprovação da exigência do art. 43, § 2º, do CDC”.

Determina o referido dispositivo:

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.

(...)

§2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

Era entendimento dominante do STJ até o ano de 2023 (conforme REsp 2.056.285/RS, REsp 2.070.073/RS, REsp 2.070.033/RS, REsp 2.171.003/RS e outros) que somente seria válida a notificação via correspondência física enviada à residência do consumidor.

Todavia, essa posição foi desafiada pelo entendimento que prevaleceu no julgamento do REsp 2.063.145/RS, renovando a discussão se a abertura de cadastro descrita no art. 43, §



2º, do CDC pode ser realizada exclusivamente por meios eletrônicos, tais como e-mail, SMS e WhatsApp.

O tema possui enorme repercussão econômica e social, razão pela qual a questão deve ser enfrentada sob múltiplos aspectos. Em razão do especial impacto sobre a população vulnerável, a presente nota técnica será centrada, fundamentalmente, na inclusão em cadastros restritivos de crédito.

2. DOS EFEITOS NEGATIVOS DA INCLUSÃO EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO, EM ESPECIAL PARA A POPULAÇÃO VULNERÁVEL

Os dados estatísticos confirmam que o sistema creditício impõe um ônus dramaticamente maior à base da pirâmide socioeconômica. A inadimplência entre as famílias de menor renda (aquelas com renda de até 10 salários mínimos) atingiu 37,7% em outubro, em contraste acentuado com a taxa de 14,3% observada no grupo de alta renda (acima de 10 salários mínimos).¹

Enquanto o endividamento geral das famílias apresentou redução, o endividamento dos mais pobres seguiu a tendência contrária, aumentando de 78,7% para 80,8% no mesmo período.² Esse contraste quantifica a tese da desproporcionalidade: a população de baixa renda não apenas se endivida mais (80,8% contra 67,1% da alta renda), como também encontra uma dificuldade crônica e generalizada para quitar suas obrigações.³

As causas que levam a essa disparidade são eminentemente estruturais, e não apenas ligadas à má gestão financeira individual. Reconhecendo esse aspecto, o inciso II do art. 54-A passou a exigir expressamente a avaliação da situação financeira do consumidor antes da concessão do crédito, proibindo, ainda, no inciso IV do mesmo dispositivo legal, o emprego de técnicas de assédio ou pressão para contratação, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada. O objetivo foi combater a oferta irresponsável de crédito, que assola a população vulnerável no Brasil.

A hipervulnerabilidade também se manifesta na baixa capacidade de absorção de

¹ Inadimplência entre os mais pobres atinge 37,7%, mesmo com queda do endividamento da população em geral. Disponível em: <https://portaldocomercio.org.br/economia/inadimplencia-entre-os-mais-pobres-atinge-377-mesmo-com-queda-do-endividamento-da-populacao-em-geral/>. Consulta em 24 de outubro de 2025.

² *Idem*.

³ *Idem*.



choques econômicos inesperados. Conforme observado em pesquisas, muitas famílias de baixa renda que planejam poupar são forçadas inesperadamente a utilizar seus fundos para despesas familiares ou pagamento de dívidas urgentes.⁴ A instabilidade de renda e a baixa poupança estrutural transformam qualquer despesa de saúde ou desemprego inesperado em um catalisador para a inadimplência impagável⁵.

A iniquidade do sistema de crédito se revela no fato de que o mercado, ao precificar o alto risco intrínseco à pobreza, impõe taxas de juros mais elevadas à base da pirâmide econômica.⁶ Essas taxas tornam a quitação da dívida um desafio ainda maior para as famílias mais pobres, e resultam, com assustadora frequência, na inadimplência e na ruína financeira.

Nesse sentido, a restrição de crédito e os juros elevados são causas da insolvência, e não apenas suas consequências, criando uma profecia autorrealizável de negatificação. O efeito mais pernicioso da negatificação para a população de baixa renda é o custo marginal da exclusão, manifestado na migração forçada para o crédito predatório.

Indivíduos negativados ou com baixo *Score* de crédito são instantaneamente excluídos das linhas de crédito formais de menor custo, sendo direcionados a empréstimos com juros muito mais agressivos e desvantajosos.⁷ Essa canalização para o crédito predatório (como o rotativo do cartão de crédito, empréstimos pessoais sem comprovação de renda, ou até mesmo agiotagem informal) garante o retorno à insolvência e ao superendividamento. A impossibilidade de honrar esses juros estratosféricos torna o pagamento da dívida inviável, transformando a re-negatificação em um resultado quase garantido.

Outra consequência econômica devastadora da negatificação é a barreira à inclusão produtiva e à formalização. Microempreendedores Individuais (MEIs) e microempresas, que representam uma importante fonte de geração de emprego e renda, dependem de acesso a crédito novo e renegociação de dívidas com juros baixos e prazos alongados. Contudo, a

⁴Exclusão Financeira e Desenvolvimento Regional - INCT/PPED Disponível em: http://inctpped.ie.ufrj.br/spiderweb/dymask_2/2-1%20Dymaski_Sistema%20Financeiro_capitulo%2011.pdf. Consulta em 24 de outubro de 2025.

⁵Educação financeira: prevenção de dívidas começa na escola - Senado Federal, Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2025/09/educacao-financeira-prevencao-de-dividas-comeca-na-escola>. Consulta em 24 de outubro de 2025.

⁶ Inadimplência entre os mais pobres atinge 37,7%, mesmo com queda do endividamento da população em geral. Disponível em: <https://portaldocomercio.org.br/economia/inadimplencia-entre-os-mais-pobres-atinge-377-mesmo-com-queda-do-endividamento-da-populacao-em-geral/>. Consulta em 24 de outubro de 2025.

⁷Exclusão Financeira e Desenvolvimento Regional - INCT/PPED. Disponível em: http://inctpped.ie.ufrj.br/spiderweb/dymask_2/2-1%20Dymaski_Sistema%20Financeiro_capitulo%2011.pdf. Consulta em 24 de outubro de 2025.



restrição creditícia (negativação) impede o acesso a programas de financiamento governamentais ou linhas bancárias subsidiadas, como as que visam estimular o setor produtivo.

A impossibilidade de obter capital formal e acessível obriga o trabalhador ou empreendedor a permanecer na economia informal⁸ e, como se sabe, o crescimento econômico que não está associado à criação de emprego formal gera, inevitavelmente, desigualdade, pobreza e vulnerabilidade.⁹ Portanto, **a negativação não apenas prejudica o orçamento doméstico, mas também retarda a recuperação econômica geral**, ao limitar o consumo das famílias e impedir o desenvolvimento do pequeno negócio formal. No limite, a soma dessas consequências empurra o sujeito para a exclusão social, como reconhece o CDC no inciso X do art. 4º.

Aliás, a tentativa de evitar a ruína financeira de grande parte das famílias brasileiras tem exigido intervenção estatal massiva na questão do endividamento, a exemplo do programa Desenrola Brasil. A oferta de descontos, que em 2023 atingiu a média de 83%¹⁰, evidencia que a dívida inicial negociada é, na maioria dos casos, insustentável devido à estrutura de custos imposta ao consumidor hipervulnerável.

Mas não é só. Os efeitos da negativação se estendem profundamente ao bem-estar social e à saúde mental do indivíduo, reforçando o caráter punitivo da restrição creditícia na sociedade brasileira.

O estigma social imposto pela dívida é significativo. Em uma sociedade de consumo, a capacidade de obter crédito está intrinsecamente ligada à percepção de cidadania plena. O indivíduo negativado sofre uma forma de exclusão social que se inicia pela imagem negativa que ele projeta no grupo e pela visão de “culpa” e “incapacidade” que internaliza.²³ Essa pressão psicossocial está ligada às vivências, ao trabalho e às restrições econômicas que são experienciadas diariamente pelos endividados.²⁴

Pesquisas realizadas no contexto brasileiro confirmam a relação entre o endividamento e a saúde mental, identificando a dívida como um determinante social de

⁸ Transição da economia informal para a economia formal - International Labour Organization. Disponível em: <https://www.ilo.org/pt-pt/media/444506/download>. Consulta em 24 de outubro de 2025.

⁹ *Idem*.

¹⁰ Desenrola Brasil inclui dívidas de até R\$ 20 mil e promove grande mobilização para incentivar renegociações antes do final do ano. Disponível em: [https://www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/noticias/2023/novembro/desenrola-brasil-inclui-dividas-de-ate-r-20-mil-e-promove-grande-mobilizacao-para-incentivar-renegociacoes-antes-do-final-do-ano#:~:text=Na%20etapa%20atual%20do%20Programa,inferior%20a%20R\\$%2020%20mil](https://www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/noticias/2023/novembro/desenrola-brasil-inclui-dividas-de-ate-r-20-mil-e-promove-grande-mobilizacao-para-incentivar-renegociacoes-antes-do-final-do-ano#:~:text=Na%20etapa%20atual%20do%20Programa,inferior%20a%20R$%2020%20mil). Consulta em 7 de novembro de 2025.



saúde.¹¹ A relação se manifesta em duas dimensões cruciais: a dimensão psicossocial (envolvendo o estigma e as restrições) e a dimensão psicofisiológica (refletindo sintomas somáticos e psicoemocionais).¹² Dentre outras consequências associadas a esses aspectos, o estresse crônico associado à dívida impagável é um fator que reduz a capacidade de planejamento financeiro e a produtividade no trabalho.

Para além disso, a deterioração da saúde mental tem impacto direto no desenvolvimento psicossocial das crianças que vivem em ambientes domésticos marcados pela pressão diária das dívidas.¹³ **A incapacidade de quitação dos débitos, sucedida pela negatização e pela consequentemente exclusão do mercado de crédito, tem o condão de realimentar a instabilidade de renda que causou a dívida inicial**¹⁴.

Conclui-se, assim, que **o tratamento adequado da dívida, que envolve a efetividade da notificação, não é apenas uma questão financeira, mas exige uma abordagem integrada que considere a saúde pública e a assistência social.**

Em acréscimo, o sistema de pontuação de crédito (Score), utilizado por cadastros como Serasa e SPC, é um mecanismo crucial de gestão de risco, mas também um ponto potencial de amplificação algorítmica da desigualdade.¹⁵

Apesar da decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ter validado o uso do *credit scoring* no Brasil, exigiu-se que o tratamento dos dados ocorra com transparência e boa-fé, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.¹⁶ Contudo, o sistema legal brasileiro não impõe proibições explícitas ao uso de critérios estatísticos na diferenciação de ofertas de crédito, desde que embasados em dados, o que, ao fim e ao cabo, pode resultar em severas discriminações a grupos historicamente marginalizados. A falta de salvaguardas de equidade no desenvolvimento dos algoritmos que governam esses sistemas é, sem dúvida, um risco de primeira ordem.

¹¹ VASCONCELOS, Isadora Morais Duarte de. Endividamento: quando a dívida compromete a saúde mental. Dissertação de Mestrado. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 2021, *passim*.

¹² *Idem*.

¹³ Baixa renda e seu impacto sobre o desenvolvimento psicossocial da criança. Disponível em: <https://www.encyclopedia-crianca.com/baixa-renda-e-gravidez/segundo-especialistas/baixa-renda-e-seu-impacto-sobre-o-desenvolvimento>. Consulta em 24 de outubro de 2025.

¹⁴ VASCONCELOS, Isadora Morais Duarte de. Endividamento: quando a dívida compromete a saúde mental. Dissertação de Mestrado. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 2021, p. 24.

¹⁵ Como o score revolucionou o crédito no Brasil, que tem metade da população negativada. Disponível em: <https://investnews.com.br/investimentos/como-o-score-revolucionou-o-credito-no-brasil-que-tem-metade-da-populacao-negativada/>. Consulta em 24 de outubro de 2025.

¹⁶ Pontuação de crédito e direito dos consumidores - Idec. Disponível em: <https://idec.org.br/system/files/ferramentas/estudo-pontuacao-credito-direitos-consumidores.pdf>. Consulta em 24 de outubro de 2025.



O sistema de Score, ao processar dados correlacionados com a pobreza estrutural – como histórico de pagamento de serviços essenciais, endereço (geolocalização de baixa renda), ou instabilidade de emprego – transforma a vulnerabilidade socioeconômica em um "risco" estatisticamente alto. Esse risco é então precificado pelos credores por meio de juros mais altos.

Portanto, uma negativação, ocorrida sem notificação adequada, pode produzir danos de longo prazo ao consumidor. O resultado é a consolidação da exclusão: a baixa pontuação de crédito, sendo um resultado direto da pobreza e da instabilidade de renda (que levam à inadimplência¹⁶), justifica o custo elevado do crédito que, por sua vez, inviabiliza o pagamento, resultando em sucessivas negativações e em garantia de permanência na pobreza.

Dessa maneira, **é preciso considerar a notificação prévia como um elemento fundamental nessa equação, reavivando o seu potencial para evitar as negativações indevidas ou desnecessárias, assim como os inúmeros efeitos deletérios que a acompanham.**

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O REGIME JURÍDICO DA NOTIFICAÇÃO

A matéria sob exame constitui uma interseção entre dois importantíssimos direitos fundamentais, consagrados expressamente pela Constituição da República: a defesa do consumidor (inciso XXXII do art. 5º) e a proteção de dados pessoais (inciso LXXIX do art. 5º)¹⁷. Incide, portanto, o regime jurídico típico de posições jurídicas de vantagem dessa natureza, a saber: aplicabilidade direta e imediata, máxima efetividade, vedação à proteção insuficiente, vedação ao retrocesso e peso qualificado quando em confronto com normas que não constituem direitos fundamentais¹⁸.

Por um lado, então, consta expressamente na Constituição que cabe *ao Estado* a defesa do consumidor. O comando se destina aos Poderes Legislativo, Executivo e

¹⁷ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; [...] LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

¹⁸ Sobre o regime jurídico dos direitos fundamentais: MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. Curso de Direito Constitucional. 19ª ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 119.



Judiciário¹⁹. Especificamente quanto a este último, exige-se que garanta a efetividade das disposições legais e regulamentares, interpretando-as no sentido de maximizar o sentido e o alcance das normas protetivas²⁰, dentre as quais se destacam aquelas inseridas no Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, a Constituição também exige a proteção dos dados pessoais, na forma da lei, editada sob o nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). As informações creditícias, incluindo aquelas relacionadas ao inadimplemento, configuram dados pessoais, pois dizem respeito a uma pessoa natural identificada ou identificável (art. 5º, I, da LGPD)²¹. A inserção de informações sobre inadimplência em cadastros negativos caracteriza uma forma de tratamento de dados pessoais que deve observar os princípios e requisitos da LGPD, como a transparência, a finalidade legítima e a necessidade. Cumpre, então, ao Poder Judiciário maximizar, também aqui, o sentido e o alcance das disposições protetivas, quando instado a interpretá-las.

Embora a LGPD, em seu art. 7º, X²², dispense o consentimento prévio do titular para o tratamento de dados pessoais destinado à proteção do crédito, a possibilidade de compartilhamento das informações dos consumidores com outros bancos de dados — prevista nos arts. 4º, III²³, e 9º da Lei nº 12.414/2011²⁴ — evidencia a relevância de se garantir que o consumidor seja devidamente informado acerca da inclusão de seus dados nesses cadastros, em observância ao direito do cadastrado previsto no art. 5º, V, da referida lei²⁵. Tal comunicação reforça a transparência e assegura ao titular dos dados o pleno exercício de seus direitos, harmonizando a proteção do crédito com a tutela da autodeterminação informativa.

¹⁹ SILVA, Joseane Suzart Lopes da. *Direito do Consumidor Contemporâneo*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2022, p. 46.

²⁰ Como observam Gilmar Ferreira Mendes e Paulo Gonet Branco: “A vinculação das cortes aos direitos fundamentais leva a doutrina a entender que estão elas no dever de conferir a tais direitos máxima eficácia possível”. *Curso de Direito Constitucional*. 19ªed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 119.

²¹ Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se: I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

²² Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: [...] X - para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

²³ Art. 4º O gestor está autorizado, nas condições estabelecidas nesta Lei, a: [...] III - compartilhar as informações cadastrais e de adimplemento armazenadas com outros bancos de dados.

²⁴ Art. 9º O compartilhamento de informações de adimplemento entre gestores é permitido na forma do inciso III do caput do art. 4º desta Lei.

²⁵ Art. 5º São direitos do cadastrado: [...] V - ser informado previamente sobre a identidade do gestor e sobre o armazenamento e o objetivo do tratamento dos dados pessoais.



Assim, a coincidência entre esses dois direitos demonstra a necessidade de um cuidado redobrado no tratamento de dados creditícios²⁶, especialmente quando se trata de informações negativas que podem gerar consequências graves para o consumidor.

As relações de consumo, por sua própria natureza, são desequilibradas, com o consumidor ocupando uma posição de vulnerabilidade frente ao fornecedor, que detém maior poder econômico, técnico e informacional (inciso I do art. 4º do CDC)²⁷. Nesse contexto, o CDC estabelece como princípio fundamental a necessidade de harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores, que, em regra, são opostos. O uso da expressão “harmonização” indica a necessidade de uma atuação (estatal) para que um resultado (a harmonia das relações de consumo) seja alcançado. Ele não é um estado natural das relações de consumo, mas um objetivo a ser perseguido, *através da proteção do consumidor; mesmo em face dos interesses legítimos do fornecedor*.

Com efeito, enquanto o consumidor busca disponibilidade de crédito, proteção contra práticas abusivas e acesso a informações claras e precisas, o fornecedor visa garantir o cumprimento das obrigações contratuais e a recuperação de créditos. A harmonização desses interesses é essencial para assegurar a confiança mútua e a estabilidade das relações de consumo, evitando que o desequilíbrio inerente se transforme em abuso ou violação de direitos.

Os cadastros negativos de maus pagadores desempenham um papel relevante nesse cenário, pois têm como finalidade principal promover a segurança e a eficiência no mercado de crédito. Eles permitem que fornecedores e instituições financeiras avaliem o risco de inadimplência antes de conceder crédito, contribuindo para a redução de prejuízos e para a sustentabilidade do sistema financeiro. Além disso, não se pode negar que os cadastros negativos incentivam o pagamento de dívidas, uma vez que a inclusão do nome do consumidor nesses registros pode dificultar o acesso a crédito e outros serviços financeiros.

No entanto, o uso desses cadastros deve ser equilibrado e respeitar os direitos do consumidor, especialmente no que diz respeito à transparência e à proteção de seus dados

²⁶ São múltiplas as interseções entre o Direito do Consumidor e a proteção de dados pessoais. Para uma abordagem voltada à proteção de dados dos consumidores no contexto das redes sociais, conferir: SORGATTO, Mateus Mantovani. A Lei Geral de Proteção de Dados e suas interseções com o Direito do Consumidor. Belo Horizonte: Fórum, 2023, *passim*.

²⁷ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.



pessoais. Nesse sentido, a notificação prévia à inclusão do consumidor em cadastros negativos é um instrumento essencial para promover o equilíbrio e a harmonização das relações de consumo. Ela garante **não somente a ciência da anotação, mas também a adoção de medidas que o consumidor entender cabíveis, como:** impugnar a negativação, caso ilegal, efetuar o pagamento do débito ou mesmo renegociar a dívida. A respeito, como observa Rizzatto Nunes:

E, claro, o aviso somente pode ser prévio, não só porque decorre da ampla defesa do sistema, como da logicidade da determinação, na ligação com a garantia constitucional: se se trata de cadastro com informações meramente positivas, sua abertura depende de autorização do consumidor; se se referir a dado desabonador, tem de ser avisado para poder **tomar providências extrajudiciais ou judiciais para evitar a anotação.**

Reforce-se, portanto, que, conforme demonstramos no subitem 30.2.1, retro, o aviso tem como função **permitir que o consumidor exerça não só seu direito de pagar a dívida, como de negociá-la, ou de se opor à negativação por se furtar de cobrança indevida.** (Grifo nosso)²⁸

Está claro, portanto, que o verdadeiro direito do consumidor recai sobre o conhecimento da mensagem que lhe é transmitida por meio da notificação, cujo papel é meramente instrumental. Apenas nesse sentido se admite, por metonímia, a menção a um “direito de ser *notificado* previamente”, que, insista-se, constitui o *direito de ser informado de maneira antecipada da inclusão de seus dados em determinado cadastro negativo*.

Ao prevenir a inclusão indevida ou desnecessária de informações negativas, a notificação também atua como um mecanismo de proteção contra a publicização excessiva de dados pessoais, que pode causar danos à reputação e à dignidade do consumidor. Nessa linha, ela é uma importantíssima garantia aos direitos do consumidor e está em perfeita consonância com o direito básico de *efetiva* prevenção de danos patrimoniais e morais (inciso VI do art. 4º do CDC).

Ademais, o conhecimento antecipado da inclusão em cadastros negativos inegavelmente contribui para a redução de conflitos, ao oferecer ao consumidor a possibilidade de resolver a questão de forma extrajudicial, impedindo a instauração de litígios evitáveis.

Daí ser legítimo afirmar que, na ausência de comunicação efetiva sobre a inclusão dos dados do consumidor em cadastros restritivos de crédito, a função protetiva do §2º do art. 43 do CDC não terá sido cumprida, inviabilizando a admissão de sua validade. Significa dizer

²⁸ NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 15ª ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 624.



que a exigência da notificação deve ser vista sob a ótica do direito do consumidor em recebê-la de forma ostensiva e inequívoca, e não sob a perspectiva do dever do fornecedor em enviá-la.

Em outras palavras, a mera expedição da comunicação, sem qualquer compromisso com as cautelas necessárias à efetiva transmissão da mensagem, é incompatível com o regime constitucional de proteção do consumidor, marcado pelo princípio da vulnerabilidade (inciso I do art. 4º do CDC).

Por tudo isso, a fragilização dos requisitos formais da notificação prévia compromete esse delicado equilíbrio das relações de consumo e enfraquece os direitos fundamentais do consumidor e de seus dados pessoais. A ausência ou ineficácia da notificação rompe com o princípio da transparência e da boa-fé, expondo o consumidor a situações de surpresa e constrangimento, como a inclusão indevida em cadastros de inadimplentes. Ademais, essa fragilização pode gerar desequilíbrio sistêmico no mercado de consumo, incentivando práticas abusivas por parte dos fornecedores e aumentando o número de litígios judiciais.

Apesar disso, sabe-se que o entendimento consolidado do STJ historicamente privilegiou a eficiência operacional do sistema de proteção ao crédito. Sob essa perspectiva, o Tribunal firmou a tese de que a notificação postal dispensa a exigência do Aviso de Recebimento (AR). A simples expedição da carta ao endereço fornecido pelo credor é considerada suficiente para cumprir o requisito legal, desonerando o órgão de proteção ao crédito da prova do recebimento efetivo pelo devedor.²⁹

Essa abordagem indica que a jurisprudência estabeleceu uma presunção de recebimento inerente ao sistema postal simplificado, que serve como pilar para a validação da notificação física. O entendimento privilegia a desburocratização e a eficiência sistêmica dos órgãos de crédito sobre a necessidade de prova irrefutável de ciência individualizada do consumidor.

Contudo, a total e absoluta incerteza sobre a entrega efetiva da correspondência é incompatível com o regime protetivo geral do CDC e, mais especificamente, com a natureza garantista da previsão de conhecimento prévio da inclusão em cadastros restritivos de crédito. Desse modo, ainda que não se exija a expedição com AR, é fundamental que a jurisprudência evolua para tornar obrigatório, pelo menos, o envio como carta registrada, na qual o código de rastreio permite um controle mínimo da entrega da mensagem ao consumidor.

²⁹ Tema Repetitivo nº 59 e Enunciado nº 404 da Súmula do STJ.



Aliás, em relação às comunicações eletrônicas, os acórdãos do STJ que as admitem têm condicionado a validade do ato à comprovação de recebimento, não fazendo qualquer sentido dispensá-las em relação à correspondência remetida de forma impressa³⁰.

Repise-se que o respeito às formalidades da notificação prévia não é apenas uma exigência legal, mas uma condição indispensável ao equilíbrio da relação de consumo.

4. DA PRIMAZIA DA NOTIFICAÇÃO FÍSICA SOBRE A ELETRÔNICA

Em tópicos anteriores foi ressaltada a importância de a notificação ser anterior à publicização dos dados de inadimplência do consumidor. Também foi sublinhada a necessidade de adoção das cautelas indispensáveis para que o consumidor receba a comunicação, pois o art. 43, §2º, do CDC deve ser interpretado a partir do direito à informação e não a partir do mero dever de envio da notificação.

A forma escrita, em detrimento da oral, é essencial para assegurar que o consumidor tenha um registro claro, objetivo e verificável sobre a comunicação realizada. Ela permite que o consumidor tenha acesso a informações detalhadas sobre a dívida, como o valor, a origem, o prazo para pagamento e as consequências da inadimplência. Isso reduz o risco de mal-entendidos ou de informações incompletas.

Além disso, o documento escrito serve como prova em eventuais disputas judiciais ou administrativas, criando também uma salvaguarda ao consumidor contra eventuais alegações de que a informação teria sido prestada de outra forma (por exemplo, por ligação telefônica).

Desse modo, além da exigência de anterioridade da informação de inclusão do nome do consumidor em cadastros negativos, a forma escrita também deve ser interpretada como garantia de clareza e transparência da informação a ser prestada. Isso reforça a premissa fundamental de que **o art. 43, §2º, do CDC é um direito absolutamente fundamental ao equilíbrio da relação consumerista, devendo ter a sua eficácia maximizada (e não reduzida).**

³⁰ Nesse sentido, não se pode concordar inteiramente com o consignado no REsp 2.063.145, no sentido de que “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” (REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024). *Leitura e recebimento são dois fatos absolutamente distintos e inconfundíveis*. E, como se verá mais à frente, em relação às comunicações eletrônicas, faz todo sentido a exigência de leitura, como garantia adicional em relação às comunicações impressas.



Nesse contexto, do mesmo modo que existem diferenças entre a comunicação oral e a escrita, também existem distinções entre a comunicação escrita física e aquela, também escrita, porém realizada por meios eletrônicos. Ou seja, o meio de comunicação utilizado para a notificação prévia de negativação não afeta apenas a comprovação jurídica, mas também a maneira como o consumidor processa cognitivamente a informação e a urgência da mensagem. A formalidade do canal de comunicação impacta diretamente a capacidade de reação do destinatário.

A notificação por carta física, especialmente aquela enviada com timbre formal e entregue no endereço residencial, possui um peso psicológico e social superior. Ela se distingue do fluxo diário de informações casuais e é imediatamente classificada pelo destinatário como uma comunicação séria, formal e urgente. A chegada de uma correspondência oficial exige um processamento cognitivo elevado: o consumidor precisa abrir o envelope, ler o documento, analisar seu teor e, frequentemente, guardá-lo para referência^{31 32}. Esse ritual de formalidade facilita a conscientização da gravidade do risco (a negativação iminente) e motiva uma resposta.

Em contraste, a comunicação eletrônica, como e-mail ou WhatsApp, insere a notificação em um ambiente de sobrecarga informacional^{33 34}. O consumidor está acostumado

³¹ “Scientific studies have shown that documents and information printed on paper leave a deeper cognitive and emotional footprint in the human brain than those displayed on digital screens. This response is largely explained by the way paper engages multiple senses simultaneously—including sight, touch, and hearing—while digital media typically stimulates only one of these senses at a time”. Studies show: our brains prefer. Disponível em: <https://wbf.com/blog/2022/11/01/neuroscience-in-paper-brains-respond-better-to-paper/#:~:text=But%20there%20is%20increasing%20evidence,%E2%80%9Cinternalization%E2%80%9D%20of%20the%20ads>. Consulta em 11 de novembro de 2025.

³² “Tangible materials leave a deeper footprint in the brain. Note: This is not just because the physical materials stimulate both sight and touch; the subtraction of brain signals from the scrambled materials accounts for this. Material shown on cards generated more activity within the area of the brain associated with the integration of visual and spatial information (the left and right parietal). This suggests that physical material is more “real” to the brain. It has a meaning, and a place. It is better connected to memory because it engages with its spatial memory networks.” Millward Brown. Using Neuroscience to Understand the Role of Direct Mail. Disponível em: https://twosidesna.org/wp-content/uploads/sites/16/2018/05/Using_Neuroscience_To_Understand_The_Role_Of_Direct_Mail.pdf. Consulta em 11 de novembro de 2025.

³³ A sobrecarga digital ocorre quando uma pessoa é exposta, através de dispositivos eletrônicos, a mais informações do que ela é realmente capaz de processar. Conferir: <https://www.goodrx.com/health-topic/mental-health/what-is-digital-overload>. Consulta em 11 de novembro de 2025.

³⁴ “Digital overload refers to excessive exposure to digital platforms as users constantly consume, create, and share content and socialize on these platforms (Graf & Antoni, 2023). Digital overload corresponds to the concept of information overload, which has a long history of research and theoretical development (Eppler & Mengis, 2004; Jackson & Farzaneh, 2012). Information overload occurs when decision-makers are presented with more relevant information than they can optimally process, resulting in negative consequences such as decreased attention, lower motivation, and reduced reasoning and decision-making abilities (Jones & Kelly,



a lidar com essas plataformas em um contexto de comunicações promocionais, spam, e mensagens casuais.

No ambiente digital, a notificação de negatificação se mistura a esse ruído. **Há um risco significativo de que o consumidor aplique o mesmo filtro cognitivo de baixa urgência, ignorando a mensagem ou a classificando erroneamente como spam ou publicidade**³⁵. A "era de incertezas" digital, caracterizada pelo acesso a muitas informações por um curto período, leva à dificuldade em gerar o conhecimento necessário para tomar decisões informadas³⁶.

Essa sobrecarga digital e a subestimação da urgência da mensagem comprometem o objetivo legal da notificação: dar ao consumidor a chance efetiva de defesa. Se o consumidor vulnerável não confia na origem da mensagem (risco de fraude) ou não a percebe como formal devido à sua apresentação, o direito fundamental à informação e à defesa é comprometido.

Para além dos aspectos acima mencionados, é necessário retomar a questão prática, relacionada às condições de acesso à informação, quando veiculada por meio exclusivamente eletrônico. Nesse particular, **a discussão sobre o alcance da notificação deve ir além da**

2018).” TAFESSE, W; AGUILAR, M; SAYED, S; TARIQ, U. Digital Overload, Coping Mechanisms, and Student Engagement: An Empirical Investigation Based on the S-O-R Framework. SAGE Open, volume 14, Issue 1, p. 3, 2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/journal/SAGE-Open-2158-2440/publication/378765566_Digital_Overload_Coping_Mechanisms_and_Student_Engagement_An_Empirical_Investigation_Based_on_the_S-O-R_Framework/links/65f27ba832321b2cff6e9c6b/Digital-Overload-Coping-Mechanisms-and-Student-Engagement-An-Empirical-Investigation-Based-on-the-S-O-R-Framework.pdf. Consulta em 11 de novembro de 2025.

³⁵ Em geral, pessoas comuns recebem um grande volume de e-mails diários, sobre assuntos completamente distintos, cujas finalidades são também bem diferentes, tudo a contribuir com um ambiente de pouca clareza informacional. Nessa linha: “According to data compiled by email management software provider Gated, which surveyed 560 working US adults and complemented it with responses from 1,500 Gated users, 62% of people agree that it is hard to focus because of digital distractions, while 67% of people feel “overwhelmed by their inbox”. More worryingly, 82% of survey respondents reported missing important emails because their inbox is too full, while 73% said they received too many “unsolicited” emails”. Disponível em <https://tech.co/news/email-overload-and-bankruptcy#:~:text=Email%20Overload:%20Every%20Employee's%20Nightmare.immediate%20value%E2%80%9D%20to%20the%20recipient>. Consultado em 11 de novembro de 2025. (Relatório com a pesquisa encontra-se disponível em: https://assets.website-files.com/5f07da5068d8beace10147b5f/63562de3db028e32789af9bc_Inbox%20Intelligence%20Report_FINAL_10.22.pdf. Consulta em 11 de novembro de 2025.

³⁶ “A transição para a sociedade digital trouxe benefícios inegáveis em termos de acesso ao conhecimento, mas também instaurou a chamada era da hiperinformação. Nesse ambiente, os sujeitos não apenas consomem, mas são constantemente bombardeados por dados de naturezas distintas, desde notificações instantâneas em aplicativos até a atualização em tempo real de acontecimentos globais. [...] O conceito de “overload cognitivo” foi aprofundado por John Sweller em sua Teoria da Carga Cognitiva. Segundo o autor, a mente humana possui limites estritos para processar informações simultâneas, e a sobrecarga informacional compromete o raciocínio, a aprendizagem e a tomada de decisão (Sweller, 2011)”. NICOLAU, Raquel da Rosa Oliveira Leira. Consumo excessivo de informações e seus efeitos na cognição e bem-estar mental. Disponível em: <https://iisic.com/artigos/dad1cd/>. Consulta em 11 de novembro de 2025.



mera taxa de acesso à internet, concentrando-se na qualidade, na estabilidade e na exclusividade do dispositivo de acesso para diferentes estratos socioeconômicos. A desigualdade de acesso robusto constitui o principal fator de vulnerabilidade na transição para a comunicação legal digital.

Apesar das altas taxas de inclusão digital, a forma como esse acesso se materializa é o fator de segregação. **Para 58% dos usuários no país, o celular é o único meio de acesso à internet.** A posse de computador ou tablet é restrita, especialmente nas faixas de menor renda³⁷.

A dependência exclusiva do celular é dramaticamente maior nas classes de menor poder aquisitivo: 87% da classe D/E acessam a internet somente via smartphone e, mesmo na classe C, 61% dependem exclusivamente do celular para a navegação³⁸.

A qualidade da conectividade também é precária. Apenas 22% dos brasileiros desfrutam de boas condições de conectividade³⁹. Nas classes D e E, um quarto (25%) das residências chega a compartilhar a conexão com o vizinho, um índice que cai progressivamente nas classes mais altas (9% na Classe B e 1% na Classe A)⁴⁰.

Essa análise estrutural demonstra que **a notificação eletrônica, dependente do celular, com pacotes de dados limitados ou conexão compartilhada, se torna um evento de alto risco.** Se o consumidor tem seu pacote de dados esgotado antes do fim do mês, ou se a conexão falha, ele perde a "janela de oportunidade" para tomar ciência e agir em sua defesa. A notificação física, entregue em domicílio, não está sujeita a essa fragilidade.

A alta taxa de acesso à internet, portanto, não se traduz na qualidade robusta necessária para lidar com comunicações legais formais.

A vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital é um fator que agrava o risco inerente à notificação eletrônica simples. O consumidor não detém, muitas vezes, conhecimentos específicos ou especializados sobre o funcionamento das plataformas digitais, incluindo questões de segurança, autenticidade ou "efeitos colaterais" de certas tecnologias.

³⁷Puxado por classes C, D e E, acesso à internet cresce em 2023 no Brasil. Disponível em: <https://telesintese.com.br/puxado-por-classes-c-e-de-acesso-a-internet-cresce-em-2023-no-brasil/>. Consulta em 12 de novembro de 2025.

³⁸ *Idem*.

³⁹Apenas 22% dos brasileiros têm boas condições de conectividade. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-04/apenas-22-dos-brasileiros-tem-boas-condicoes-de-conectividade>. Consulta em 12 de novembro de 2025.

⁴⁰ Puxado por classes C e DE, acesso à internet cresce em 2023 no Brasil. Disponível em: <https://telesintese.com.br/puxado-por-classes-c-e-de-acesso-a-internet-cresce-em-2023-no-brasil/>. Consulta em 12 de novembro de 2025.



No contexto da negatização, essa vulnerabilidade se manifesta na **dificuldade em discernir entre uma comunicação legítima de uma tentativa de fraude**, em compreender a natureza da prova e a diferença entre um e-mail comum e um e-mail certificado e também em acessar e arquivar documentos complexos em formato digital, especialmente se o acesso é limitado a um celular com memória e recursos restritos.

Considerando, portanto, que **a notificação exclusivamente digital representa, sob diversos aspectos, uma redução das garantias do consumidor, deve ser reconhecido que a sua admissão representa não apenas uma violação ao princípio da vedação ao retrocesso, como também uma afronta ao princípio da proibição à proteção insuficiente.**

Essa foi a conclusão à qual chegou a Terceira Turma do STJ, por unanimidade, no julgamento do REsp nº 2.056.285. Confira-se:

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

(REsp n. 2.056.285/RS, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 25/4/2023, DJe de 27/4/2023)

Em resumo, dada a finalidade protetiva do art. 43, §2º, do CDC, **é absolutamente temerária a validação da notificação exclusivamente eletrônica, que deve ser tratada, no máximo, como mais uma camada de proteção do consumidor, que se soma à notificação física.**

De qualquer modo, ainda que se considere inadmissível a notificação exclusivamente eletrônica, *à luz do microsistema de defesa do consumidor*, o contexto normativo e jurisprudencial brasileiro recomenda algumas considerações sobre requisitos mínimos a serem adotados, caso esse entendimento venha a prevalecer no STJ.

5. AD ARGUMENTANDUM: DOS REQUISITOS DE VALIDADE DA NOTIFICAÇÃO EXCLUSIVAMENTE ELETRÔNICA



O princípio da harmonização exige que os legítimos interesses dos fornecedores sejam compatíveis com o dever constitucional de proteção do consumidor, reconhecido como sujeito vulnerável da relação jurídica⁴¹.

Como já mencionado, diante da evolução tecnológica e do amplo acesso a aparelhos eletrônicos, bem como aos custos mais elevados da notificação por correspondência física, o Poder Judiciário tem refletido sobre a viabilidade da notificação por meios eletrônicos, para fins de cumprimento do §2º do art. 43 do CDC.

Por outro lado, é preciso mitigar os riscos inerentes à comunicação eletrônica, para que os ônus dessa notificação não sejam suportados exclusivamente pelo consumidor.

Desse modo, reitera-se que a notificação eletrônica deve ser interpretada como mais uma camada protetiva aos direitos do consumidor, ampliando as possibilidades de conhecimento real e efetivo da notícia de inclusão no cadastro de inadimplentes, *antes* que ele venha a ser publicizado. Dito de outra forma, a defesa principal desta manifestação permanece no sentido de que a notificação eletrônica deve se somar à notificação escrita, sem jamais dispensá-la.

Ainda assim, este tópico trará requisitos mínimos que, a nosso sentir, devem ser observados caso o STJ admita a notificação exclusivamente eletrônica. São eles: a informação prévia a respeito da forma eletrônica de eventual notificação; a anuência do consumidor; o envio ao contato indicado pelo consumidor especificamente para essa finalidade; a adoção de um instrumento qualificado de verificação da autenticidade da mensagem eletrônica e o esclarecimento do que se trata e como confirmar a confiabilidade da comunicação; a ostensividade do conteúdo da notificação, por meio do título da mensagem; e, finalmente, a confirmação de leitura da comunicação.

Esses requisitos têm a finalidade de criar um ambiente de crescente confiança na notificação, estimulando o consumidor a efetivamente consultá-la caso, em algum momento, venha a recebê-la.

Para que isso ocorra o consumidor deve, em primeiro lugar, ser informado previamente sobre o meio pelo qual será notificado, quando se tratar da hipótese prevista no art. 43, §2º, do CDC. Isso evita a sensação de surpresa e, por conseguinte, de desconfiança, quando a comunicação for, por exemplo, recebida na caixa de e-mails ou no aplicativo do

⁴¹ NETTO, Felipe Braga. Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ. 19ª ed. Salvador: Jus Podivm, 2024, p. 141.



WhatsApp. O consumidor, nesse caso, saberá que se trata do canal anteriormente informado para comunicações dessa natureza. A exigência, de mais a mais, pode ser diretamente extraída do princípio da informação adequada, direito básico do consumidor previsto no art. 6.º, III, do CDC.

Caso se trate de comunicação pela via eletrônica, além da ciência, o consumidor deverá manifestar a sua anuência, indicando contato próprio através do qual poderá recebê-la. À semelhança da legislação norte-americana⁴², entende-se que esse consentimento pode ser colhido diretamente pelo órgão mantenedor do cadastro⁴³ ou pelo fornecedor⁴⁴, desde que anteriormente à efetivação da notificação.

Aliás, o condicionamento da validade da notificação eletrônica à anuência do consumidor não é inédito na ordem jurídica brasileira para notificações e avisos de débito. Tome-se como exemplo o art. 333, II, da Resolução ANEEL nº 1000/2021:

Art. 333. A distribuidora deve entregar a fatura, as correspondências e as *notificações*:

I - de forma impressa, no endereço das instalações do consumidor e demais usuários;

II - *de forma digital, mediante concordância prévia do consumidor* e demais usuários, por meio do envio ao endereço eletrônico; ou

III - por outro meio previamente acordado entre o consumidor e demais usuários e a distribuidora.

Note-se que a regra é a notificação seja expedida na forma impressa (inciso I), podendo, porém, ser encaminhada ao endereço eletrônico (inciso II) ou por outro meio (inciso III), *desde que expressamente autorizado pelo consumidor*.

A rigor, mesmo nas relações de direito público, a regra da anuência prevalece. Basta notar que o Código de Trânsito Brasileiro, em seu art. 282-A, autoriza a autuação por meio

⁴² O §809 do Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) prevê que a notificação do débito deve ocorrer por escrito, nos seguintes termos: “(a) Notice of debt; contents Within five days after the initial communication with a consumer in connection with the collection of any debt, a debt collector shall, unless the following information is contained in the initial communication or the consumer has paid the debt, send the consumer a written notice containing: [...]”. Essa notificação escrita pode ser realizada por *e-mail*, desde que haja o consentimento expresso do consumidor. Nesse sentido: “Under [Regulation F](#), established by the CFPB in 2021, debt collection emails can be sent via email, mail, or online portals based on the recipient's preferred communication method. However, per Regulation F, agencies must obtain the consumer's consent before emailing them. This consent can be obtained directly from the consumer or transferred from the original creditor”. Disponível em <https://www.prodigaltech.com/itblogs/email-debt-collection-letter-tips#:~:text=Under%20Regulation%20F%2C%20established%20by,consumer's%20consent%20before%20emailing%20them>. Acesso em 07/11/2025.

⁴³ Afinal, nos termos do Enunciado nº 359 da Súmula do STJ “cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”.

⁴⁴ Porque cabe a ele o requerimento da anotação e o fornecimento dos respectivos dados.



eletrônico, condicionando, contudo, sua validade à adesão prévia e expressa do condutor ao sistema de notificação eletrônica⁴⁵. Ausente a escolha por tal espécie de notificação, essa deve ocorrer pelos moldes convencionais, notadamente via postal.

Portanto, **ainda que se admita a possibilidade de notificação exclusivamente eletrônica para os fins do §2º do art. 43 do CDC, é fundamental reconhecer que o consumidor não pode ser *compelido* a recebê-la por essa via, devendo anuir expressamente com a realização da comunicação sob forma diversa da postal.**

Nessa linha de construção de uma cadeia de confiança no (inseguro) ambiente virtual, é preciso ressaltar também a **importância de a notificação eletrônica ser encaminhada para o canal indicado pelo consumidor especificamente para essa finalidade.**

Como se sabe, é muito possível que, a depender do conteúdo da mensagem, o consumidor indique canais distintos de comunicação. Se for para mera publicidade, por exemplo, pode ser que ele indique um contato acessado com menos frequência. Ao revés, se for uma notificação de corte de serviço público ou de negatização, provavelmente indicará um meio acessado com mais frequência, que garanta o conhecimento da informação no momento adequado. Portanto, não se trata de mero detalhe, mas, sim, de um importantíssimo dever de cooperação, que deve condicionar a validade jurídica da comunicação eletrônica.

Não é só.

O contexto atual exige que a notificação eletrônica adote mecanismos de certificação avançada. A carta, enquanto meio físico, carrega uma formalidade inerente. Mesmo sem a exigência do Aviso de Recebimento (AR), ela se beneficia da rastreabilidade logística intrínseca aos serviços postais e de uma presunção de boa-fé.

De forma diversa, o uso de canais eletrônicos, como o e-mail comum, o SMS ou o WhatsApp simples (sem tecnologias de certificação ou rastreabilidade avançada), é insuficiente para dar conta de atos com maior exigência de formalidade. Isso ocorre em razão da incapacidade de oferecer garantias robustas em três áreas essenciais: autenticidade, em razão da facilidade em práticas como *spoofing* (falsificação de remetente) ou falsidade ideológica; não-repúdio, porque o destinatário pode efetivamente não ter recebido a mensagem (remetida à caixa de *spam*) ou não reconhecer o remetente; e c) integridade do

⁴⁵ Art. 282-A. O órgão do Sistema Nacional de Trânsito responsável pela autuação deverá *oferecer ao proprietário do veículo ou ao condutor autuado a opção de notificação por meio eletrônico*, na forma definida pelo Contran.



conteúdo, pois não há garantia de que o conteúdo da mensagem original não tenha sido alterado após o envio, por ausência de um registro auditável da mensagem.

Nesse contexto, **o e-mail certificado (ou comunicação certificada) surge como a solução técnica mais adequada**. Esse serviço, alinhado aos padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), oferece provas verificáveis de envio e recebimento. O sistema certifica a identidade do remetente e do destinatário por meio de assinatura eletrônica avançada, resolvendo problemas de não-repúdio e autenticidade. Ademais, o sistema assegura que o conteúdo do documento não foi alterado após ter sido assinado, combatendo o problema da integridade da comunicação⁴⁶. Essas funcionalidades garantem uma rastreabilidade auditável, registrando a data e hora exatas de envio e entrega da mensagem.

Além de encaminhar a comunicação certificada, é imprescindível que a comunicação esclareça o que isso significa e como o consumidor pode confirmar que se trata de uma mensagem cuja segurança é superior a uma comunicação simples. Como se tem insistido na presente manifestação, o objetivo deve ser sempre o de reforçar a confiança na autenticidade da mensagem, o que apenas se obtém através de múltiplas técnicas conjugadas de reforço.

Pela mesma razão, **no caso de mensagens via WhatsApp, é absolutamente fundamental que a notificação seja oriunda de um perfil verificado**, criado exatamente para que “os clientes tenham mais confiança ao conversar com a empresa no WhatsApp”⁴⁷. Do mesmo modo, a mensagem deve chamar atenção para o fato de que existe uma camada adicional de segurança na aferição da autenticidade, estimulando o consumidor a confiar no conteúdo ou a consultar o anexo, caso ele exista.

Em acréscimo, **é importante que o título da comunicação eletrônica sinalize precisamente o conteúdo veiculado**. Isso porque a mensagem que veicula a notificação (e que, portanto, tem de ser lida pelo consumidor) não pode ser confundida com comunicações cuja finalidade seja, por exemplo, a apresentação ou a oferta de produtos.

⁴⁶ E-mail certificado vs. E-mail tradicional: diferenças que você precisa conhecer. Disponível em: <https://focus.namirial.com/pt/e-mail-certificado-vs-e-mail-tradicional-diferencas-que-voce-precisa-conhecer/>. Consulta em 12 de novembro de 2025.

⁴⁷ A expressão é utilizada pelo próprio WhatsApp ao descrever essa modalidade de conta. Conferir: https://faq.whatsapp.com/794517045178057/?locale=pt_BR, acesso em 10 de novembro de 2025.



Finalmente, **a notificação eletrônica exige um último elemento essencial para que, efetivamente, seja dispensada a notificação física: a indicação de leitura da comunicação.** Como mencionado, diversos elementos — como o direcionamento à caixa de *spam*, a incapacidade do consumidor em diferenciar um e-mail certificado do simples, o receio de se tratar de algum golpe cibernético — podem interferir no conhecimento da mensagem transmitida pela comunicação.

Esse cenário não é, de forma alguma, criado pelo consumidor, mas pelas vicissitudes da sociedade atual. Dessa maneira, **não é possível que se imponha exclusivamente ao sujeito vulnerável os riscos inerentes à vida que se desenrola no ambiente digital e que tanto beneficia os fornecedores.** Essa exigência também aumenta o estímulo de reforço da autenticidade da mensagem pelo remetente, que deverá fazer tudo o que estiver ao seu alcance para gerar no consumidor a segurança necessária para abrir a comunicação e, eventualmente, baixar um anexo em seu dispositivo eletrônico.

Descontextualizadas, essas preocupações podem parecer exageradas. Contudo, a depender da forma como a comunicação for efetuada, há enorme potencial de confusão com uma tentativa de estelionato digital, *phishing* ou engenharia social.

Conforme estatísticas do Instituto de Pesquisa DataSenado em pesquisa feita em 2024 relativa a golpes digitais, 24% dos brasileiros foram vítimas de algum crime cibernético nos últimos 12 meses. Desses, 51% auferem renda de até 2 salários mínimos, e 35% de 2 a 6 salários mínimos.⁴⁸ Ou seja, quem mais sofre com esses golpes é justamente o público economicamente vulnerável. Vale frisar que a própria Agência Senado, em matéria jornalística divulgando a pesquisa, recomenda não clicar em *links* enviados por endereços de e-mail desconhecidos.⁴⁹

⁴⁸ Panorama Político 2024 - Apostas esportivas, golpes digitais e endividamento. Instituto de Pesquisa DataSenado, 28 de Junho de 2024. Disponível em: <https://www.senado.leg.br/institucional/datasenado/relatorio_online/pesquisa_aposta_esportiva/2024/interativo.html>. Acesso em: 12 de junho de 2025.

⁴⁹ Veja-se: “A infinidade de golpes aplicados na internet vai desde promessas de empréstimos até solicitação de instalar aplicativos para roubar dados pessoais. É preciso estar sempre atento para evitar cair em alguma fraude digital, redobrando os cuidados com tudo que chega até o cidadão sem a sua solicitação, como e-mails, links e contatos telefônicos.” MELO, Luiza. Golpes virtuais aumentam e não fazem distinção de idade. Agência Senado, 11 de Abril de 2025. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2025/04/golpes-virtuais-aumentam-e-nao-fazem-distincao-d-e-idade#:~:text=Dados%20do%20Anu%C3%A1rio%20Brasileiro%20de,bancos%20e%20demais%20institui%C3%A7%C3%B5es%20financeiras.>>>. Acesso em: 12 de junho de 2025.



Portanto, é necessário que a notificação eletrônica seja efetuada sem que possa ser confundida com uma tentativa de estelionato. Esse objetivo só pode ser atingido com o atendimento de todos os requisitos acima indicados⁵⁰.

Aliás, embora sempre seja mencionada a possibilidade de citação eletrônica no curso do processo civil, importa sublinhar que o art. 246, §1º-A, do CPC condiciona a eficácia da comunicação eletrônica à “confirmação de recebimento”, a ser feita pelo próprio citando. Caso ele não o faça, a legislação exige a realização do ato pelas vias tradicionais, exigindo do demandado a indicação de “justa causa para a ausência de confirmação do recebimento da citação enviada eletronicamente”. O ponto aqui é que, mesmo no processo civil, a simples remessa eletrônica da citação não é suficiente para que se dispense as vias tradicionais de comunicação do demandado. Ademais, é preciso lembrar que o procedimento previsto pelo CPC diz respeito apenas a pessoas jurídicas, conforme se extrai do art. 246, §1º, do CPC.

Regramento semelhante existe em relação ao procedimento arbitral online. A CAMARB⁵¹, por exemplo, não admite a validade da comunicação eletrônica caso ausente a confirmação do recebimento pelo destinatário, reforçando a necessidade de comprovação da ciência⁵². Já a Câmara CIESP/FIESP estabelece que a notificação eletrônica não é admitida

⁵⁰ Vale observar que a necessidade de imposição de condicionamentos não tem passado despercebida ao STJ. No julgamento do REsp nº 2.063.145, o Ministro Marco Buzzi, *em voto vencido*, apresentou uma série de condicionantes à validade da notificação eletrônica, incluindo a efetiva leitura. Senão, veja-se: a) 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; b) 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**; c) 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"**; d) 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. (REsp n. 2.063.145/RS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/3/2024, DJe de 7/5/2024.) (Grifo nosso).

⁵¹ Câmara de Mediação e Arbitragem - Brasil.

⁵² “2.3 Todas as correspondências remetidas pela Secretaria da CAMARB, incluindo intimações, comunicações, notificações, cópias de manifestações das partes e decisões do Tribunal Arbitral, serão enviadas apenas por meio eletrônico, exceto se houver convenção em contrário ou se o destinatário não confirmar o recebimento.” CAMARB, Câmara de Mediação e Arbitragem Empresarial-Brasil. Regulamento de Arbitragem. Disponível em: <https://camarb.com.br/regulamento/regulamento-de-arbitragem-2019/>. Acesso em: 07/11/2025



para a comunicação da instauração de novos procedimentos ou de outros atos que exijam forma física, os quais devem ser enviados por correio com aviso de recebimento⁵³.

Constata-se, portanto, que mesmo nas instituições que adotam a comunicação eletrônica como regra, não fica afastado o uso de meios físicos, mantendo-se mecanismos de salvaguarda voltados a garantir a ciência inequívoca do destinatário. Ainda mais relevante é notar que, no âmbito arbitral — em que as partes são, em regra, pessoas jurídicas estruturadas e assessoradas⁵⁴ — não se dispensa integralmente a comunicação física, mesmo diante da ampla adoção de meios eletrônicos, o que evidencia a cautela adotada para assegurar a efetiva ciência dos atos praticados.

Se, em relações paritárias e entre agentes econômicos organizados, mantém-se tal cautela, com maior razão ela se impõe na notificação prévia do consumidor, considerada sua vulnerabilidade. Isso evidencia, então, que a digitalização dos procedimentos não dispensa a observância de requisitos mínimos de validade e segurança: premissa que igualmente deve orientar a utilização da notificação eletrônica nas relações de consumo.

No contexto das instituições financeiras e fintechs, há uma preocupação em garantir que as notificações digitais sejam realizadas de forma segura, documentada e em conformidade com a legislação. A utilização da notificação digital nesses ambientes permite não apenas o registro de comunicações formais, mas também a comprovação de que o destinatário foi devidamente notificado. Para tanto, as instituições empregam sistemas que geram relatórios técnicos detalhados, com logs de envio, entrega, leitura e geolocalização, autenticados mediante carimbo do tempo ICP-Brasil, o que lhes confere valor probatório diferenciado. Essa prática demonstra a busca em assegurar a segurança e rastreabilidade das notificações digitais, de modo a proteger tanto o emissor quanto o destinatário da comunicação⁵⁵.

⁵³ “9.1. Para os fins previstos neste Regulamento, as notificações serão efetuadas por correio eletrônico enviado pelo Portal de Gerenciamento de Casos On-Line da Câmara Ciesp/Fiesp (Portal), ressalvada a comunicação da notificação de instauração de novos procedimentos e outros atos para os quais seja necessária a comunicação física, hipóteses em que as vias físicas serão enviadas por correio com aviso de recebimento. (Nova redação dada pela Res. 13/2022, em vigor em 1º de setembro de 2022)” Câmara CIESP/FIESP. Regulamento de Arbitragem. Disponível em: <https://www.camaradearbitragemsp.com.br/regulamento-arbitragem>. Acesso em: 07/11/2025

⁵⁴ Segundo pesquisa sobre o cenário da arbitragem nas Câmaras brasileiras, verifica-se que a maior parte dos procedimentos instaurados refere-se a matérias societárias, seguida por controvérsias de natureza trabalhista, o que indica que, predominantemente, as partes envolvidas são pessoas jurídicas. Arbitragem em Números — Pesquisa 2025, Canal Arbitragem, disponível em: <https://canalarbitragem.com.br/wp-content/uploads/2026/01/PESQUISA-Arbitragem-2025-1201-2.pdf>. Acesso em: 26/02/2026

⁵⁵ O novo compliance digital: como bancos e fintechs estão reduzindo riscos com notificações digitais. Valor Econômico. Disponível em:



A experiência do setor financeiro evidencia que a utilização de notificações eletrônicas exige critérios técnicos e jurídicos que assegurem sua validade e autenticidade. A mesma cautela deve orientar as relações de consumo, nas quais a observância de requisitos mínimos de validade é essencial para garantir a ciência efetiva do consumidor e a preservação de seus direitos diante da inclusão de informações em bancos de dados.

À luz desses padrões, **notificações de caráter genérico, com títulos vagos, enviados a endereço eletrônico diverso daquele pertencente ao consumidor, não podem, sob qualquer lente jurídica, ser consideradas válidas.**

O consumidor precisa de proteção. O §2º do art. 43 do CDC faz exatamente isso e sua eficácia e efetividade pode e deve ser assegurada pelo Poder Judiciário nos termos aqui defendidos.

6. DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que é absolutamente temerária a validação da notificação *exclusivamente* eletrônica, que deve ser tratada, no máximo, como mais uma camada de proteção ao consumidor, somada à notificação física.

De qualquer forma, ainda que se admita a validade jurídica da notificação *exclusivamente* por meios eletrônicos, para fins de cumprimento do art. 43, §2º, do CDC devem ser exigidos critérios rigorosos e concomitantes que garantam a proteção do consumidor.

É fundamental que, já no momento da contratação do serviço ou da aquisição do bem, o consumidor seja formalmente informado sobre qual canal eletrônico específico será utilizado para eventuais notificações de negativação. Além disso, essa modalidade de comunicação depende da anuência expressa do destinatário, e o envio deve ser realizado exclusivamente ao contato indicado pelo consumidor para essa finalidade específica.

Adicionalmente, exige-se a adoção de um instrumento qualificado que permita a verificação da autenticidade da mensagem, acompanhado de orientações claras ao consumidor sobre como confirmar a confiabilidade daquela comunicação. O conteúdo da notificação deve apresentar-se de forma ostensiva, especialmente por meio de um título que não deixe dúvidas sobre o seu objeto.



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

NUDECON
NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Por fim, a eficácia do ato comunicativo deve ser condicionada à confirmação de leitura, assegurando que o objetivo legal de informar o consumidor para o exercício de sua defesa tenha sido efetivamente atingido.

Ricardo Menezes da Silva
Defensor Público Coordenador do
NUDECON

Luis Gustavo Fagundes Purgato
Defensor Público da Assessoria Especial
de Tribunais Superiores

Bruno de Almeida Passadore
Defensor Público Auxiliar do NUDECON

Vanessa Yuri Yamassaki Suzuki
Assessora Jurídica do NUDECON