



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000450487

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005351-08.2022.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA ALICE ALCANTARA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SERASA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1005351-08.2022.8.26.0020

Apelante: Maria Alice Alcantara da Silva

Apeladas: Serasa S/A

Ação: Declaratória de nulidade c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais

Origem: 1ª Vara Cível do F.R XII- Nossa Senhora do Ó

Juíza de 1ª instância: Dra. Cláudia Barrichello

Voto nº 14.884

APONTAMENTO INDEVIDO. Ausência de notificação da SERASA. Aplicação do CDC. Inocorrência. Comprovada a prévia notificação da apelante por meio de mensagem via *e-mail*. Cumprimento do art. 43, § 2º, do CDC e da Súmula 359, do STJ. Exegese do art. 1º, parágrafo 3º, da Lei nº 16.624/2017. Precedentes. Inexistência de conduta ilícita capaz de ser imputada à apelada a configurar dano moral indenizável. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 199/203, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) desconhece a notificação enviada pela ré; b) nulidade da notificação por meio eletrônico, exclusivamente; c) violação ao art. 43, §2º, do CDC; d) indicou jurisprudência; d) a notificação deveria ter sido encaminhada ao seu endereço residencial; e) o envio da notificação por *e-mail* não assegura o efetivo recebimento da mensagem pelo consumidor; f) os

danos morais restaram configurados, razão pela qual faz jus à indenização (fls. 206/218).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos contrarrazões (fls. 234/247).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória cumulada com obrigação de fazer c.c indenização por danos morais, em que se discute o descumprimento do art. 43, § 2º, do CDC, cujas pretensões da apelante foram rejeitadas. Daí o inconformismo.

Irresignada a autora objetiva a reversão julgado, para que seja reconhecido o ilícito praticado pela ré, condenando-a ao pagamento pelos prejuízos extrapatrimoniais que teria suportado, estimados em R\$.20.000,00.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta a consumidora (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Em que pese o inconformismo contido no apelo, o *decisum* não comporta reforma.

Conquanto as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor sejam aplicáveis ao caso, estão ausentes elementos que possibilitem reconhecer o direito invocado.

Com efeito, o art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor exige a notificação prévia para a negativação do nome do devedor imposta à mantenedora do serviço de proteção ao crédito e não ao credor.

De igual modo, a Súmula nº 359 do C. Superior Tribunal de Justiça estabelece que “cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”.

Do exame da documentação que acompanha a contestação se extrai o cumprimento satisfatório do dever de prévia notificação, que se deu através do envio de mensagem ao correio eletrônico informado pela autora, no momento de contratação com terceiros, no bojo das quais se originou a dívida inscrita (fls.53/55).

Neste fragmento, transcreve-se excerto importante da sentença às fls.201, *in verbis*:

“(…)

Com amparo na norma acima, verifico que a autora foi, de fato, notificada previamente sobre a dívida questionada na inicial.

A este respeito, noto que a notificação da pendência foi enviada para o “e-mail” da autora, o mesmo que ela informou ao credor originário (Itapeva VII), conforme as descrições de fls. 54/55 indicadas pela requerida.

No referido documento constam os seguintes elementos aptos a atribuir credibilidade às alegações da ré: (i) data do disparo (envio); (ii) data do recebimento; (iii) o e-mail da autora; (iv) Código 'hash' (a representação matemática usada para identificar que o conteúdo do e-mail não foi alterado); (v) ID da mensagem (protocolo específico de cada mensagem gerada pelo servidor de e-mail responsável pelo envio); (vi) e o “status” (enviado).

Saliento que a autora não impugnou o documento por meio do incidente de falsidade, o que reforça a higidez das informações nele constantes. Tampouco a autora alegou quenão lhe pertence o “e-mail” para o qual a notificação foi enviada (...).”(g.n.).

Sublinhe-se que o registro dos devedores no sistema das ré é feito pelas empresas credoras a elas associadas.

Desse modo, não cabe à apelada verificar se as informações prestadas pelos credores estão corretas, ou não.

E, no tocante ao encaminhamento da comunicação das dívidas e-mail, melhor sorte não tem a recorrente.

Cediço que a notificação prévia do devedor tem a finalidade de permitir que reclame, solicite retificação, exclusão ou quite o débito, antes de que seja realizada a inclusão nos cadastros de inadimplentes.

Repise-se: a documentação carreada pela ré garante robustez probatória suficiente em relação ao cumprimento da obrigação fixada pelo art. 43, § 2º, do CDC e pela Súmula 359, do STJ.

Outrossim, a Lei Estadual nº 15.659/2015, com a redação dada Lei nº 16.624/2017, que regulamenta o sistema de inclusão e exclusão dos nomes dos consumidores nos cadastros de proteção ao crédito, reconheceu expressamente a validade da comunicação por *e-mail*:

“ Art. 1º Fica assegurado ao consumidor o direito de ser informado previamente, por escrito, sobre a inscrição de dívida de sua responsabilidade em cadastro de inadimplentes no Estado de São Paulo, mediante correspondência enviada pelo órgão ou empresa mantenedora do referido cadastro para o endereço informado pelo consumidor ao credor.

(...)

§ 3º: Também servirá como prova de realização da comunicação referida no 'caput' deste artigo o comprovante de entrega de correspondência eletrônica, via internet ou qualquer outro aplicativo de mensagem.(g.n.)

Desse modo, não restou comprovada qualquer falha na prestação dos serviços pela recorrida, assim, inexistente conduta ilícita capaz de caracterizar dano moral indenizável.

Sobre o tema, confira-se:

APELAÇÃO Ação indenizatória por danos morais Sentença de procedência A ré “Serasa Experian” comprovou que efetuou o envio de mensagem “SMS” Para o celular do autor Notificação que atinge a sua finalidade Precedentes deste Tribunal A aludida notificação pode ser enviada via aplicativo de mensagem Inteligência do artigo 1º, parágrafo 3º, da Lei nº 16.624/2017 Desnecessidade de aviso de recebimento - Inteligência da Súmula 404 do Superior Tribunal de Justiça e precedente do Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADI 5.224/SP Sentença reformada Inversão do ônus sucumbencial Recurso provido. (Apelação Cível nº 1011466-77.2021.8.26.0344, Relator Flávio Cunha da Silva, j. em 12.07.2023) (g.n.)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Pedido fundado na ausência de notificação da inserção do nome do autor em cadastros de inadimplentes. Ré que comprovou o envio de comunicação prévia. Dispensável a confirmação do recebimento. Inteligência da Súmula 404 do STJ. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1000838-19.2023.8.26.0648, Relator Fernando Sastre Redondo, j. em 18.03.2024).

Apelação. Prestação de serviços. Ação Declaratória c.c. dano moral. Gratuidade processual mantida. Alegação de falta de notificação antes do envio do nome do consumidor aos cadastros dos inadimplentes. **Notificação prévia realizada. Comunicação que foi enviada pelas rés para o endereço indicado pelo associado, bem como aos seus endereços eletrônicos. Cumprimento do artigo 43, § 2º, do CDC e Súmula n.º 359 do STJ. Irrelevante a comprovação do recebimento da notificação.** Danos morais não caracterizados. Litigância de má-fé. Não preenchimento dos requisitos legais. . Sentença de improcedência mantida. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1030531-46.2023.8.26.0002, 37ª Câmara de Direito Privado, Relator Pedro Kodama, j. em 22.03.2024) (g.n.)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSCRIÇÃO DO NOME EM CADASTROS RESTRITIVOS. Alegação de ausência de notificação prévia, nos termos do art. 43, §2º do CDC. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. VALIDADE DA NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. **A ré comprovou o cumprimento do dever de prévia notificação, que se deu através do envio de mensagem aos correios eletrônicos informados pela autora, no momento das contratações com terceiros, no bojo das quais se originaram as dívidas inscritas. A Lei Estadual nº 15.659/2015, com a redação dada pela Lei nº 16.624/2017, que regulamenta o sistema de inclusão e exclusão do nome dos consumidores nos cadastros de proteção ao crédito, reconheceu expressamente a validade da comunicação por email.** Sentença mantida.

SUCUMBÊNCIA. Majoração da verba honorária sucumbencial, segundo as disposições do art. 85, §11, do CPC/15. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação 1006274-45.2023.8.26.0005, 31ª Câmara de Direito Privado, Relatora ROSANGELA TELLES, J. 18/10/2023). (g.n.)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Questão posta no recurso que se limita ao direito da autora em receber indenização por danos morais em razão de não ter sido previamente notificada pelas corrés Serasa Experian S/A e Boa Vista Serviços S/A, nos termos do art. 43, §2º, do CPC - Notificação prévia efetuada via "SMS - Finalidade alcançada – Lei Estadual nº 15.659/2015, alterada pela Lei Estadual nº 16.624/2017, que dispõe que a comunicação prévia sobre a inscrição da dívida em cadastros de inadimplentes no Estado de São Paulo pode ser efetuada por meio eletrônico – Precedentes - Manutenção da improcedência do pedido em relação às corrés Serasa e Boa Vista – Majoração dos honorários devidos pela autora aos patronos de cada corré – Recurso improvido. (Apelação Cível 1002129-59.2020.8.26.0066; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2022; Data de Registro: 27/10/2022) (g.n.)

Força concluir que a ré se desincumbiu do ônus previsto no artigo 373, II, do CPC.

Logo, confirma-se a r. sentença, na integralidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante do deslinde dado ao recurso, majoro os honorários de sucumbência para 20% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, observada a gratuidade judiciária.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora