

# SENTENÇA

João Marcos Santos Souza x Claro S/A

## INFORMAÇÕES DO PROCESSO

**Número do Processo:** 6019270-49.2024.8.09.0127

**Tribunal:** TJGO

**Órgão:** Pires do Rio - 1ª Vara Cível

**Data de Disponibilização:** 2025-05-21

**Tipo de Documento:** sentença

**Partes:**

• João Marcos Santos Souza

X

• Claro S/A

**Advogados:**

• João Batista Faria Júnior (OAB/GO 18033)

• Marcelo Da Silva Vieira (OAB/GO 30454)

## DECISÃO

Estado de Goiás Poder Judiciário - Comarca de PIRES DO RIO 1ª Vara Judicial - Família e Sucessões, Infância e Juventude, Cível e Juizado Especial Cível Rua Renato Sampaio Gonçalves, Qd. 376, Lt. 01, Bairro Osvaldo Gonçalves, Pires do Rio-GO, CEP 75200-000 Telefone: (62) 3611-1594 - E-mail: cartlvjudpiresdorio@tjgo.jus.br

### SENTENÇA

Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível Processo nº: 6019270-49.2024.8.09.0127 Recorrentes(s): João Marcos Santos Souza Recorrido(s): Claro S/A

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Danos Morais c/c Repetição de Indébito proposta por João Marcos Santos Souza em desfavor de Claro S/A, partes já qualificadas.

O requerente alega, em síntese, que, após, receber várias mensagens cobrando uma suposta dívida junto à empresa de telefonia requerida, procurou averiguar do que se tratava o débito, momento em que se deu



conta de que seu nome foi inscrito no rol de maus pagadores.

Com a preambular, anexou traslados de documentos (evento 01).

Após emenda à inicial (eventos 09 e 13), os benefícios da gratuidade da justiça foram concedidos ao requerente, determinando-se a inversão do ônus da prova. Porém, a tutela provisória de urgência foi indeferida (evento 15).

A empresa de telefonia requerida aviou contestação e documentos (evento 20), pelo que o requerente apresentou a respectiva réplica (evento 22).

Instadas as partes a especificarem suas provas (evento 23), o requerente manifestou seu desinteresse na produção de outras provas (evento 26), enquanto a empresa de telefonia requerida pugnou pelo julgamento antecipado da lide (evento 27).

É o relatório. DECIDO.

Em relação às prejudiciais de mérito aduzidas na peça contestatória (evento 20 - arquivo 01), reputo que a primeira delas (inépcia da inicial) não merece ser acolhida, vez que a peça vestibular preenche os requisitos e formalidades legais, além de ter sido instruída com o acervo documental adequado.

No tocante à segunda preliminar de mérito (necessidade de comprovação da tentativa prévia de solução administrativa ou extrajudicial), infere-se que, com base no princípio da inafastabilidade da jurisdição, é juridicamente infundada, porquanto é direito do cidadão a satisfação de seu interesse, podendo socorrer-se ao Poder Judiciário (art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República).

À vista disso, rejeito as preliminares de mérito arguidas pela empresa de telefonia requerida (evento 20 - arquivo 01).

Superadas as preliminares de mérito, presentes as condições da ação e os pressupostos processuais, passo ao exame do *meritum causae*.

Aplica-se ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, pois, com a sua edição, visou o legislador harmonizar a sobredita relação de consumo, equilibrando economicamente o relacionamento entre consumidor e fornecedor, propiciando àquele, por conseguinte, a facilitação de seu acesso aos instrumentos de defesa, com o estabelecimento da responsabilidade objetiva aliada à inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

A pretensão do requerente consiste na declaração de inexistência do débito referente ao contrato de nº 155333301-155333301001, no valor de R\$



216,46, além da condenação da empresa de telefonia requerida à repetição do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante desse panorama, analisando todo o conjunto probatório, mormente o detalhamento de dívida (evento 01 - arquivo 06), o requerente logrou êxito em demonstrar que a empresa de telefonia requerida inscreveu a dívida como "conta(s) atrasada(s)".

Por outro lado, a empresa de telefonia requerida carreu aos autos o termo de adesão devidamente assinado pelo requerente, além de faturas de utilização dos serviços telefônicos (evento 20 - arquivos 02/05).

Eis o entendimento proveniente da excelsa Corte de Justiça do Estado de Goiás, in verbis:

EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE NULIDADE DA DÍVIDA C/C AÇÃO DECLARATÓRIA DE PRESCRIÇÃO C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. APELAÇÃO CÍVEL.1. OBRIGAÇÃO INADIMPLIDA. PRETENSÃO EXECUTÓRIA PRESCRITA. PERDA DO DIREITO DE EXECUÇÃO JUDICIAL DO DÉBITO PELO CREDOR. MANUTENÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICA. HIGIDEZ DO DIREITO VIOLADO. SERASA LIMPA NOME. PORTAL DE NEGOCIAÇÃO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. A consumação da prescrição da pretensão executória do credor, seja em face do disposto no § 1º do art. 43 do CDC ou no inc. I do § 5º do art. 206 do CC, não pressupõe o perecimento da relação jurídica obrigacional originária, implicando, apenas e tão somente, na vedação de execução judicial do título que documenta a dívida. Tanto assim, que o credor dispõe de ação monitória para exigir do devedor capaz o pagamento de quantia em dinheiro, em cobrança de crédito baseado em prova escrita sem eficácia de título executivo (CPC, art. 700, I). Não constatado qualquer indício de cobrança, seja judicial ou extrajudicial, por iniciativa dos apelados depois da ocorrência da aludida prescrição, não há falar em declaração de inexigibilidade da dívida, porque o título de crédito prescrito apenas não poderá ser objeto de ação executiva, em razão da inexigibilidade da obrigação que ele representa, conforme inferência do caput do art. 783 do CPC. Porém, nenhum ato administrativo poderá decretar a extinção da sua exigibilidade, a não ser que o devedor cumpra o seu dever de pagar o que deve ao credor, pois que, admitir-se que a prescrição da pretensão executória do credor implique no impedimento de qualquer tentativa de recebimento da dívida contraída e não paga pelo devedor, seria o mesmo que institucionalizar e chancelar o calote. Por sua vez, a ferramenta digital Serasa Limpa Nome é um portal de negociação, para colocar consumidores em contato com empresas, visando a negociação de dívidas pendentes, negativadas ou não, não podendo ser entendido como destinado à negativação do consumidor inadimplente. Além disso, os débitos não pagos ou as contas atrasadas informadas na plataforma Serasa Limpa Nome não influenciam negativamente no Serasa Score, ferramenta também disponibilizada pela Serasa, porém destinada à avaliação do risco na



concessão de crédito às pessoas físicas e jurídicas e acessível também pelas instituições financeiras e pelos demais estabelecimentos que buscam na Serasa informações comerciais e creditícias a respeito de determinado consumidor, não havendo falar em negativação do apelante pelos apelados na ferramenta Serasa Score da plataforma Serasa Limpa Nome, a não ser que se comprove cobrança vexatória por parte destes ou de imposição de transação entre as partes, o que, em tese, configuraria dano extrapatrimonial, inexistente na espécie.2. RECURSO NÃO PROVIDO. BENEFICIÁRIO DE GRATUIDADE DA JUSTIÇA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE MANTIDA. Não provido o recurso interposto por quem fora condenado na instância singela a arcar com os ônus decorrentes da sucumbência, impõe-se majorar, na instância recursal, os honorários sucumbenciais já fixados, de acordo com o que determina o § 11 do art. 85 do CPC, devendo ser mantida a suspensão da sua exigibilidade, por força do disposto no § 3º do art. 98 do referido estatuto.APELO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.SENTENÇA CONFIRMADA (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5291345-31.2023.8.09.0006, Rel. Des. JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA, 2ª Câmara Cível, julgado em 27/05/2024, DJe de 27/05/2024).

EMENTA: AGRAVO INTERNO EM APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DÍVIDA PRESCRITA COBRADA VIA PLATAFORMA SERASA LIMPA NOME. POSSIBILIDADE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. O site Serasa Limpa Nome não configura a inscrição em cadastro de inadimplentes, tampouco enseja danos morais, porquanto trata-se plataforma de acesso exclusivo, opcional e voluntário do consumidor, que apenas lhe permite acesso a informações de negociações para quitação dos seus débitos inadimplidos, prescritos ou não, sem repassá-las a terceiros ou ao mercado financeiro. SCORE DE CRÉDITO DA CONSUMIDORA INABALADO. 2. Na espécie, não vinga a alegação genérica da requerente/recorrente de que teve danos imateriais por repercussão do Serasa Limpa Nome, no sistema scoring de crédito, primeiro, porque este se trata de prática comercial lícita, consistente apenas em um método para avaliação do risco de concessão de dinheiro, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (STJ, 2ª Seção, REsp nºs 1.457.199/RS e 1.419.697/RS, Rel. Min. Paulo Tarso Sanseverino, j. 12/11/2014, DJe 17/12/2014 ? Tema Repetitivo nº 710; Súmula nº 550/STJ); segundo, pois ela não fez prova mínima de suas arguições, já que deixou de comprovar a recusa de crédito em razão do score do Serasa, ônus que lhe competia, a teor do artigo 373, inciso I do CPC, e consoante as premissas fixadas pelo Tribunal Cidadão, no julgamento tema repetitivo outrora citada; e, terceiro, porquanto como o próprio site do Serasa elucida, as contas atrasadas, isto é, não negativadas, não são utilizadas no cálculo da pontuação creditícia dela.AUSÊNCIA DE FATO NOVO.3. Apresenta-se imperativo o desprovimento do agravo interno que não traz em suas razões qualquer argumento novo que justifique a modificação da decisão



questionada. AGRAVO INTERNO CONHECIDO E DESPROVIDO. DECISÃO MANTIDA (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5309761-43.2022.8.09.0051, Rel.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Cristina Costa Morgado, 6<sup>a</sup> Câmara Cível, julgado em 06/05/2024, DJe de 06/05/2024).

Nessa linha de inteligência, ao contrário do que acontece nos cadastros de inadimplentes, as ofertas de composição na plataforma "Serasa Limpa Nome" não são disponibilizadas ao público em geral, isto é, tais dívidas anotadas somente são vistas pelo consumidor previamente cadastrado no portal, via inserção de login e senha, para fins específicos de negociação.

O aludido serviço não se confunde com a negativação, tendo em conta que as ofertas de acordo são visualizadas apenas pelo usuário da plataforma, em área logada, tanto é que a dívida objeto desta demanda sequer consta como restrição creditícia.

Sendo assim, vê-se que a plataforma de negociação de dívidas da Serasa Experian apenas informa a existência de dívida e possibilita ao devedor a negociação junto ao seu credor.

Cabe pontuar que se imputa ao requerente a prova do ato ilícito cometido pela empresa de telefonia requerida, por se tratar de fato constitutivo do direito alegado, de modo que deveria comprovar a inscrição no cadastro de restrição ao crédito, o recebimento de cobranças (via ligação e SMS) e os prejuízos ao seu score.

A mera presença dos dados do consumidor nesse sítio eletrônico não caracteriza cobrança ou inserção de restrição negativa de crédito, não sendo hábil para gerar abalo psíquico ao requerente.

Conquanto o requerente tenha alegado na inicial que recebeu diversas mensagens e ligações inoportunas, não foi juntada nenhuma prova quanto a essas alegações, o que afasta a plausibilidade respectiva.

Com relação à exigibilidade da dívida, é incontroverso que a data de vencimento da dívida é 20/09/2022, não sendo alcançada pelo instituto da prescrição.

Deveras, repiso que, em que pese o requerente alegar cobranças incessantes da parte adversa, tal alegação não restou comprovada, visto que a proposta de quitação ocorre tão somente dentro da plataforma, não havendo prova das supostas mensagens e ligações fora do horário comercial.

Também não restou comprovado que houve a negativa de crédito no comércio por conta do débito discutido, tampouco que o score do requerente esteja sendo influenciado pela dívida prescrita, até porque os débitos não pagos



ou as contas atrasadas informadas na plataforma "Serasa Limpa Nome" não influenciam negativamente no Serasa Score.

A Súmula nº 81 do TJGO preconiza que o portal "Serasa Limpa Nome" caracteriza-se como plataforma destinada à renegociação entre consumidor e credor, e não como cadastro negativo, eis que a consulta é restrita ao inadimplente, mediante senha.

Ademais, cada instituição financeira possui suas regras de aprovação e, no caso concreto, sequer houve comprovação de que o requerente tenha tentado obter crédito, muito menos que tenha sido negado.

Não é demais ressaltar que a empresa de telefonia requerida logrou êxito em provar a existência de fato extintivo do direito vindicado pelo requerente (art. 373, inciso II, do CPC), levando-se em consideração as telas sistêmicas e os documentos que instruíram a peça contestatória (evento 20).

Portanto, não havendo negativação indevida e não tendo o requerente se desincumbido do ônus previsto no art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, a improcedência dos pedidos formulados na exordial é medida que se impõe.

Em face do exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo improcedente o petitum proemial, à luz do disposto na Súmula nº 81 do TJGO.

Condeno o requerente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, que estipulo em R\$ 4.092,32, em observância à Tabela de Honorários Mínimos da OAB/GO (2025), ex vi do art. 85, § 8º-A, do CPC, ficando as obrigações decorrentes de sua sucumbência sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, § 3º, do CPC.

Certificado o trânsito em julgado, arquivem-se os presentes autos eletrônicos com as cautelas e baixas de praxe.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Pires do Rio/GO, 20 de maio de 2025.

(assinatura digital)

Hélio Antônio Crisóstomo de Castro

Juiz de Direito

Obs.: Não há necessidade de assinatura física/manual, conforme art. 1º, §2º, III, "a", da Lei 11.419/06. Para conferência, utilize o código de





validade do documento e acesse o site do TJGO.

É um dever de todos, sem exceção, proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil - Disque 100.



ID DJEN: 275539025

Gerado em: 24/07/2025 14:20

Tribunal de Justiça de Goiás

Processo: 6019270-49.2024.8.09.0127

