



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia - 6º Juizado Especial Cível

Processo nº: 5903028-07.2025.8.09.0051

Parte Autora: Carlos Marcelo Martins Carvalho

Parte Ré: Atto Solucoes Inteligentes Ltda

Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento
-> Procedimento do Juizado Especial Cível

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento proposta por **Carlos Marcelo Martins Carvalho** em desfavor de **Atto Soluções Inteligentes Ltda**, através da qual o Autor requer provimento jurisdicional para declarar a rescisão do contrato firmado com o Réu, com a consequente restituição em dobro dos valores pagos e indenização por danos morais.

Dispensável o relatório, em respeito aos princípios instituídos no art. 2º e por força do art. 38, ambos da Lei nº 9.099/95, sendo que este último dispositivo permitiu expressamente a sua supressão. Contudo, tratando-se de ação que merece maior atenção, hei por bem relatar os fatos.

Narra o Autor que, em julho de 2025, foi abordado por prepostos da Ré, que se apresentou como uma consultoria especializada em negociação de dívidas bancárias, prometendo, por meio de "parcerias com instituições financeiras" e "expertise", obter descontos expressivos e a suspensão de cobranças.

Relata que, persuadido pelas promessas de uma resolução extrajudicial rápida e segura, firmou, em 17/07/2025, um contrato de prestação de serviços, pagando uma taxa de homologação inicial no valor de R\$ 1.355,30 (um mil trezentos e cinquenta e cinco reais e trinta centavos). Menciona que a estratégia proposta pela Ré incluía a orientação para que o Autor suspendesse os pagamentos ao banco credor por 60 dias.

Diz que, após o pagamento da taxa de homologação, a empresa se tornou evasiva, não fornecendo qualquer retorno concreto sobre as negociações. Diante do silêncio e do temor da perda do veículo em uma eventual ação de busca e apreensão, o Autor retomou os pagamentos diretamente ao banco.

Sustenta que a conduta da Ré configurou inadimplemento contratual, pois não houve a contraprestação do serviço, além de caracterizar o contrato como abusivo, por transferir todo o risco da operação ao consumidor e conter cláusulas de desequilíbrio. Diante disso, promoveu a presente ação, com a qual requer a rescisão do contrato, a restituição em dobro do valor pago e uma indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

A inicial foi recebida, ocasião em que foi deferida a tutela de urgência requerida e determinada a citação da Ré para apresentar defesa, no prazo de 15 dias.

Valor: R\$ 12.710,60
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: CAMILLO BUENO RODOLVALHO - Data: 25/12/2025 21:09:00



A Ré, em sua contestação, confirma a relação contratual, mas descreve seu serviço como uma assessoria de meio, e não de resultado. Esclarece que sua metodologia consiste em o cliente acumular um "caixa", por meio de depósitos mensais à Ré, para, em momento oportuno, apresentar uma proposta de quitação com desconto à instituição financeira.

Argumenta, como tese principal de mérito, a exceção do contrato não cumprido, invocando o art. 476 do Código Civil e afirmando que o Autor rescindiu o pacto de forma unilateral e prematura ao retomar os pagamentos ao banco, esvaziando o contrato e impedindo a Ré de executar seu trabalho. Alega ausência de má-fé, sustentando que foi transparente quanto aos riscos, inclusive o de busca e apreensão, que estaria previsto no contrato.

Afirma ter cumprido sua parte, realizando monitoramento judicial constante, conforme relatório de atividades anexado. Nega o dever de restituir o valor pago, pleiteando, ao contrário, a aplicação da cláusula penal contratual contra o Autor por desistência.

Impugna o pedido de danos morais, classificando a situação como mero aborrecimento e risco assumido pelo próprio consumidor. Subsidiariamente, requereu que eventual indenização por dano moral fosse fixada em valor não superior a R\$ 1.000,00, que a restituição de valores fosse na forma simples, e não em dobro, e que qualquer montante a ser devolvido fosse abatido do valor da multa contratual.

Após, os autos vieram conclusos para sentença.

É suficiente o relatório. Decido.

De início, importante delimitar que a relação jurídica existente entre as partes deve ser analisada sob a luz do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que Autor e Rés amoldam-se exatamente aos conceitos de consumidor e fornecedoras, respectivamente, previstos nos artigos 2º e 3º do referido diploma legal.

Insta observar que a vulnerabilidade do consumidor é reconhecida pela Constituição Federal e, assim sendo, o Estado tem o dever de garantir e promover a defesa do mesmo, nos termos do artigo 5º, XXXII, do referido Diploma Legal.

Não se pode olvidar que, o artigo 170, V, da CF, eleva o direito do consumidor a Princípio Geral da Ordem Econômica e Financeira, não podendo, portanto, ser simplesmente desconsiderado e ignorado pelo Estado.

Outrossim, um dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, nos termos do Código Consumerista, é o da vulnerabilidade do consumidor, veja:

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;

Não por outro motivo, o CDC elenca alguns direitos básicos do consumidor, sendo que, dentre eles, estão a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços adquiridos, bem como a proteção contra métodos comerciais desleais, sendo assegurado ao consumidor, inclusive, a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, veja:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:



(...)

III - **a informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - **a proteção contra** a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Ademais, oportuno dizer que, conforme disposição do artigo 39, o CDC veda, expressamente, as seguintes práticas abusivas:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

V - **exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva**;

Nesse viés, por força do artigo 14 do CDC, "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos". Trata-se portanto, de responsabilidade objetiva.

A controvérsia central reside em verificar se houve falha na prestação dos serviços de consultoria financeira pela empresa Ré, a justificar a rescisão do contrato, a restituição de valores e a compensação por danos morais, conforme pleiteado pelo Autor.

O Autor alega que contratou a Ré sob a promessa de uma negociação eficaz de sua dívida de financiamento, mas não obteve qualquer resultado ou retorno, sendo levado a uma situação de maior risco. A Ré, por sua vez, defende-se sob o argumento de que sua obrigação é de meio, e não de resultado, e que o Autor frustrou o procedimento ao retomar os pagamentos ao credor principal.

Todavia, a tese da Ré não prospera. Embora a renegociação de dívidas seja, em essência, uma obrigação de meio, a atuação do fornecedor deve ser pautada pela transparência, lealdade e, sobretudo, pelo dever de informação, conforme preconiza o art. 6º, III, do CDC. A publicidade e a oferta veiculadas pela Ré, que prometiam "soluções rápidas e extrajudiciais" e "descontos expressivos", vinculam o fornecedor nos termos do art. 30 do CDC. Tal abordagem cria no consumidor a legítima expectativa de um serviço proativo e diligente na busca pela negociação, o que não se verificou. A defesa da Ré, que demonstra que ela apenas monitorava o sistema judicial, não corresponde à essência do serviço de "consultoria e assessoria extrajudicial" contratado.

Ademais, a estratégia de orientar o consumidor a se tornar inadimplente perante a instituição financeira para "forçar" uma negociação é uma prática temerária que transfere integralmente o risco da operação ao consumidor. Essa conduta viola a boa-fé objetiva, prevista no art. 4º, III, do CDC, e coloca o consumidor em desvantagem exagerada, configurando a abusividade da prática, nos termos do art. 39, V, do CDC.

Aliás, a alegação de exceção do contrato não cumprido é descabida, uma vez que o inadimplemento inicial foi da própria Ré, que, após receber o pagamento inicial, não demonstrou ter adotado qualquer medida efetiva para a renegociação da dívida, violando o seu dever primário. A ausência de comunicação e a falta de transparência, comprovadas pelas mensagens anexadas, justificam a quebra de confiança e a decisão do Autor de retomar os pagamentos para evitar a busca e apreensão do seu veículo.



Nesse contexto, a defesa da Ré, baseada na *exceptio non adimpleti contractus*, não se sustenta, pois o inadimplemento do Autor foi consequência direta do prévio descumprimento da expectativa criada pela Ré e da falta de cumprimento do dever de informação.

Por isso, a rescisão contratual por culpa da Ré é medida que se impõe, eis que a contratada não cumpriu com o dever de transparência e boa-fé na fase pré-contratual e durante a execução do serviço.

Por consequência lógica, a Ré deve restituir os valores recebidos pelo serviço que se tornou inútil ou ineficaz, nos termos do art. 20, II, do CDC, sendo que o valor confessado como pago pelo Autor é de R\$ 1.355,30 (um mil trezentos e cinquenta e cinco reais e trinta centavos).

A restituição, portanto, deverá ocorrer na forma simples, eis que o presente caso não amolda-se ao previsto no artigo 42, parágrafo único, do CDC.

Quanto a cláusula penal invocada pela Ré, considerando que a rescisão contratual ocorreu por sua culpa, não há que se falar em abatimento de qualquer valor.

Aliás, o as Turmas Recursais do Tribunal de Justiça de Goiás são uníssonas ao reconhecer a abusividade desse tipo de contratação, veja:

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL. **RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS E DANOS MORAIS. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITO ORIUNDO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO CONTRATUAL PELA EMPRESA CONTRATADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESCISÃO DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.**1. (...) Omissis. 7. Portanto, **a empresa ré não cumpriu o seu dever contratual, visto que não realizou nenhuma intermediação, acordo ou negociação de forma administrativa perante a instituição financeira** com a finalidade de reduzir o valor do financiamento em questão.8. Ademais, considerando-se o caráter abusivo do contrato, visto que o inadimplemento do contrato firmado com o banco geraria, por óbvio, a mora da autora e a busca e apreensão do bem, aliado ao descumprimento das obrigações incumbidas à ré, especificamente com relação a inexistência de negociações/propostas para redução do financiamento da autora, criando-lhe falsas expectativas de um desfecho positivo, o que revela a inadequada prestação do serviço ofertado, deve haver a resolução do contrato firmado entre partes, sem incidência de qualquer encargo contratual, e a devolução dos valores pagos pela autora, conforme decidido na origem.9. Recurso conhecido e desprovido, mantendo-se a sentença recorrida por estes e seus próprios fundamentos.10. Nos termos do art. 55, da Lei nº 9.099/1995, fica a parte recorrente condenada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 12% (doze por cento) do valor da condenação.

(Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível, 5638258-43.2024.8.09.0012, ALANO CARDOSO E CASTRO, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 05/09/2025 08:30:00)

EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE IMPORTÂNCIAS PAGAS. RELAÇÃO DE CONSUMO. **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA.**



AUSÊNCIA DE PROVAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INADIMPLEMENTO CULPOSO DA CONTRATADA. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO DEVIDA. PEDIDO CONTRAPOSTO IMPROCEDENTE. AUSÊNCIA DE LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ DA AUTORA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Histórico. (...) Omissis.

(Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível, 5847990-44.2024.8.09.0051, VITOR UMBELINO SOARES JUNIOR - (MAGISTRADO UPJ SEGUNDO GRAU), 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 13/08/2025 09:30:00)

Com relação ao dano moral, este tem por fundamento a ofensa à dignidade humana, porquanto atinge os bens mais fundamentais inerentes à personalidade.

Assim sendo, conforme delineado, para a caracterização do dano moral, o abalo sofrido deve ser aquele que interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio de seu bem-estar.

Em regra, o mero inadimplemento contratual não gera dano moral. Contudo, no presente caso, a situação transcende o mero aborrecimento da vida cotidiana, eis que a conduta da Ré em garantir a ausência de busca e apreensão e, posteriormente, orientar o Autor a esconder o veículo, configura dano moral.

Isto porque o Autor labora como motorista de aplicativo e teve seu principal meio de subsistência ameaçado pela ação de busca e apreensão, o que lhe gerou ansiedade e angústia. Desse modo, a afetação da dignidade e da subsistência do consumidor, decorrente da falha na prestação dos serviços, é suficiente para dar ensejo à reparação por danos morais, pois foi capaz de romper com o equilíbrio psicológico do autor, não tratando-se de mero aborrecimento ou dissabor, tendo em vista o ajuizamento de ação de busca e apreensão em seu desfavor.

FACE AO EXPOSTO, com fulcro no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos inaugurais, com resolução do mérito, para:

a) **DECLARAR a rescisão do contrato firmado entre as partes**, reconhecendo a culpa exclusiva da Ré;

b) **CONDENAR a parte Ré a restituir à parte Autora**, a quantia total R\$ 1.355,30 (um mil trezentos e cinquenta e cinco reais e trinta centavos), na forma simples, e, em observância ao disposto pela Lei n. 14.905/2024, o valor deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA, a partir do efetivo prejuízo, isto é, data do pagamento (Súmula 43 STJ), e acrescidos de juros de mora, que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º do CC), desde a citação;

c) **CONDENAR a Ré ao pagamento da quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização por danos morais**, e em observância ao disposto pela Lei n. 14.905/2024, a importância deverá ser corrigida monetariamente pelo IPCA, a partir do arbitramento (Súmula 362 STJ), e acrescida de juros de mora que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º do CC), desde o ato ilícito.

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, deverá a parte Recorrente juntar documentos (comprovantes de renda, extratos bancários dos últimos 3 meses, declaração de imposto de renda dos últimos 02 anos, inscrição no CadUnico, retirada no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social ou outros que achar pertinente), com as razões de recurso, sob pena de preclusão e deserção.

Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, nos termos da Lei 9.099/95.

Valor: R\$ 12.710,60
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: CAMILLO BUENO RODOLVÃO - Data: 25/12/2025 21:09:00



P.R.I.

Goiânia, 16 de dezembro de 2025.

Vanderlei Caires Pinheiro

Juiz de Direito

(assinado digitalmente)

482

Valor: R\$ 12.710,60
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: CAMILLO BUENO RODOLVALHO - Data: 25/12/2025 21:09:00

