



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044859-58.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante GRAZIELE PENHA VENANCIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado QUERO EDUCAÇÃO SERVIÇOS DE INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1044859-58.2022.8.26.0602

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Graziele Penha Venancio

Apelado: Quero Educação Serviços de Internet Ltda

Comarca: Sorocaba

Juiz: Alexandre Chiochetti Ferrari

Voto nº 32598

Estabelecimentos de ensino. ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Homologação de acordo com a corre Estácio (instituição de ensino) e sentença de improcedência quanto à corre Quero Educação (plataforma de descontos). Recurso da autora que comporta provimento. Conversas entre as partes revelam que foi a apelada que deu causa à controvérsia, oferecendo bolsa para curso em polo fechado. Frustração da autora que ficou evidente desde o primeiro contato. Verificação de intransigência da corre quanto a ambos os problemas, da troca de curso e da troca de polo com manutenção da bolsa. A confirmação da matrícula com o devido desconto não desqualifica a insatisfação da autora quanto à solução apresentada, mormente diante dos transtornos experimentados ao longo das tratativas. Responsabilidade da corre. Dano moral configurado. Quantum indenizatório ora fixado que condiz com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Sentença reformada. Apelo provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença (fls. 346/348) que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Graziele Penha Venancio em face de Sociedade de Ensino Estácio Ribeirão Preto e Quero Educação Serviços de Internet Ltda. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em R\$ 2.000,00.

Apela a autora (fls. 351/363), alegando, em síntese, que: contratou junto à ré determinado curso, ofertado com desconto; foi

surpreendida, após formalização do contrato, com informação de que a unidade designada estava fechada; buscou soluções, inclusive transferência de curso; o motivo da transferência de polo foi a indisponibilidade da ré. Assim, pugna pelo provimento da apelação e reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo, tendo sido objeto de contrarrazões (fls. 364/367). Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Compulsando-se os autos, verifica-se que houve homologação de acordo (fls. 337/338), segundo o qual a corré Estácio (instituição de ensino) ficou obrigada a pagar à autora a quantia de R\$ 2.500,00 a título de quitação, mais R\$ 1.000,00 a título de honorários advocatícios (fls. 337/338).

Verifica-se, outrossim, que o pedido da autora relativo à corré Quero Educação (plataforma de descontos) foi julgado improcedente em razão da verificação, segundo a r. sentença, de que a desistência do curso foi motivada pela intenção da autora de mudar o curso (fls. 347).

Contra a r. sentença, insurge-se a autora, alegando que, na realidade, o motivo para a desistência do curso, em primeiro lugar, foi a perda injustificada da bolsa, que teria ocorrido em consequência do fato de que o polo escolhido havia sido fechado pela instituição de ensino corré.

Assiste razão à autora.

Da leitura atenta das conversas trocadas entre as partes, via aplicativo de mensagens instantâneas, verifica-se inequivocamente que quem deu causa à controvérsia foi a apelada, em função do fato de que o polo oferecido pela para a realização do curso estava fechado, antes mesmo da formalização do contrato.

A frustração da autora acerca desse fato ficou evidente desde o primeiro contato, veja-se (fls 25): *“o meu problema é que o polo do Trujilo está fechado”*; *“Eu preciso trocar para outro polo”*; *“Inclusive [vocês] têm que tirar das*

opções este polo do sistema”. Mais adiante, ainda sem solução acerca da aplicação da bolsa no novo polo, ela indaga (fls. 29): “Uma dúvida, eu tenho a opção de trocar a bolsa por outro curso como farmácia e fazer uma matrícula nova?” E desabafa “Sabe, estou tentando resolver isso [há] 4 dias até desanimei do curso”.

Consta dos autos a intransigência da ré quanto a ambos os problemas, da troca de curso e da troca de polo, confira-se: *“Olha, como no site da instituição [de ensino] esse polo em questão ainda está ativo, eu não consigo realizar essa troca sem essa informação confirmada por eles entende? Sobre a troca de curso, também não conseguimos realizar esse processo [...]”* (fls. 30).

O fato de que ao final a instituição de ensino tenha logrado confirmar a matrícula com desconto da bolsa não altera o fato de que o polo efetivado era distinto da escolha da autora; os transtornos injustificados experimentados durante as tratativas; e a inexistência nos autos de indicativos de que a autora tenha aquiescido com a solução final, que, frise-se, não correspondia com as expectativas iniciais da interessada.

Desse modo, evidente que o pedido de cancelamento da matrícula por parte da autora não deve ser atribuído única e exclusivamente à “escolha livre e deliberada da autora” (fls. 348), mas em cotejo com as circunstâncias em sua totalidade. As mensagens de fls. 37 e 39 confirmam a versão autoral:

Por favor, porque **por um erro do site de vocês** e da Estácio eu não consigo dar início aos meus estudos e só eu estou sendo prejudicada.

Se eu soubesse que seria essa dor de cabeça por uma coisa tão simples nunca teria pagado essa bolsa.

[...] Porque eu realmente [estou] esgotada com essa situação, e agora soube que nesse tempo todo em que aguardava vocês resolverem isso [...] estava sendo cobradas as mensalidades e que agora tenho uma dívida de 400 reais em aberto (grifei).

Isso tudo sem mencionar o grave prejuízo vivenciado pela autora, que ficou impossibilitada de realizar o curso pretendido e ainda perdeu a oportunidade de escolher outra instituição de ensino, tendo perdido pelo menos

um semestre de estudos.

Destarte, evidente a falha na prestação do serviço, consoante art. 14 do CDC. Evidente, outrossim, o nexo causal entre as condutas da ré, consistentes em (i) oferecer bolsa para curso em unidade inexistente, (ii) abstendo-se de solucionar o problema e ainda exigindo da autora diligências impraticáveis. Assim, a responsabilidade da ré ficou evidente e o dano moral, configurado.

Presente o dano moral, *“impõe-se sua quantificação, a qual terá por parâmetros a extensão do dano, as condições econômicas das partes, a intensidade da culpa e o caráter sancionador dessa indenização”* (TJSP, Apelação nº 9000601-72.2009.8.26.0506, Relator Hamid Bdine, j. 20.08.2014).

Na fixação do valor da indenização por dano moral, o magistrado deve valer-se dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, previstos na Constituição Federal, mas sem propiciar o enriquecimento ilícito da vítima e com fulcro nas especificidades de cada caso.

Nesse sentido, convém destacar o seguinte julgado:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. No caso dos autos, o valor da indenização deve ser mantido. (TJSP; Apelação Cível 0003986-60.2012.8.26.0577; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2013; Data de Registro: 30/10/2013).

Considerando-se, pois, a extensão do dano (art. 944 do CC) e levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, mostra-se razoável a fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por dano moral, capaz de compensar os contratempos experimentados pela autora.

Destarte, deve ser reformada a r. sentença para condenar a corré Quero Educação ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por dano moral, com correção monetária a contar da data deste arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros moratórios a partir da citação. A correção monetária se fará pelo IPCA e os juros moratórios pela taxa SELIC, descontado o IPCA e desconsiderada alguma diferença negativa, consoante alterações do artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, ambos do Código Civil.

Diante do resultado da demanda, condeno a corré Quero Educação ao pagamento das custas e despesas processuais. Ainda, em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pela corré ao patrono da autora de R\$ 2.000,00 para R\$ 2.500,00, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator