



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

Registro: 2025.0000293612

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1013603-72.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante EVELI DA APARECIDA NORATO PEREIRA, é apelado ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES S/A.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 24 de março de 2025.

CRISTINA ZUCCHI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

Apelante: EVELI DA APARECIDA NORATO PEREIRA

Apelado: ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES S/A
Comarca:
Campinas - 5ª Vara Cível

EMENTA:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEMORA DA INSTITUIÇÃO EM PROVIDENCIAR A ENTREGA DO DIPLOMA. PRAZOS CONSTANTES DA PORTARIA Nº 1.095/18, DO MEC, APLICÁVEIS À HIPÓTESE DOS AUTOS. IRRELEVÂNCIA DA DATA DE SOLICITAÇÃO DO DIPLOMA PELA ALUNA. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA INDEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUE A ALUNA FOI CIENTIFICADA E ORIENTADA ACERCA DA AUSÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO VÁLIDA DE CONCLUSÃO DO ENSINO MÉDIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DOCUMENTO NECESSÁRIO PARA O INGRESSO NO ENSINO SUPERIOR QUE DEVERIA TER SIDO SOLICITADO E ANALISADO POR OCASIÃO DA MATRÍCULA, E NÃO APÓS A CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. INDENIZAÇÃO DEVIDA, FIXADA EM R\$ 5.000,00, VALOR QUE SE MOSTRA COMPATÍVEL E RAZOÁVEL AO CASO CONCRETO, BEM COMO ATINGE O CARATER PEDAGÓGICO DA MEDIDA. SENTENÇA REFORMADA. ÔNUS SUCUMBENCIAL ATRIBUÍDO À RÉ.

Apelação provida em parte.

Trata-se de apelação (fls. 263/270, sem preparo-justiça gratuita às fls. 53) interposta em face da r. sentença de fls.256/260, proferida pela MMª Juíza Giuliana Casalenuovo Brizzi Herculian, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação, condenando a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

observada a gratuidade da justiça.

Apela a autora buscando a procedência da ação. Alega que solicitou a expedição do diploma, contudo a ré, sob argumento de falta de documentação correta, recusou a emissão do documento. Afirma que o certificado de conclusão do ensino médio, documento apontado como faltante para a confecção do diploma, foi enviado em julho de 2022, entretanto foi nomeado no sistema da ré como sendo histórico escolar. Aduz que em janeiro de 2023 o mesmo documento foi enviado, o qual foi aceito em razão de apenas ter sido renomeado. Defende falha na prestação dos serviços, pois a documentação necessária solicitada pela ré foi apresentada em julho de 2022 e o diploma somente foi emitido em fevereiro de 2023. Sustenta demora injustificada para a expedição do diploma, já que a instituição de ensino tem o dever de emitir o documento, inexistindo vinculação de emissão com a solicitação do aluno. Assevera que os danos morais restaram configurados, na medida em que a conduta da ré lhe causou transtornos e prejuízos. Tece comentários acerca do caráter pedagógico, punitivo e compensatório da reparação por danos morais. Pede indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 e arbitramento honorários advocatícios sucumbenciais em 20% sobre o valor da causa.

O recurso é tempestivo (fls. 262/263), preenchendo as suas necessárias condições de admissibilidade.

Contrarrazões às fls. 274/297, com impugnação à justiça gratuita concedida à autora. No mérito, requer o improvimento do recurso e majoração dos honorários advocatícios.

É o relatório.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

Inicialmente, no que se refere à impugnação aos benefícios da justiça gratuita concedidos à autora na primeira instância, manifestado pela ré, verifico que se trata de alegação genérica e inapta a infirmar a hipossuficiência financeira da beneficiária, já que desacompanhada de quaisquer provas de que ela possui recursos para arcar com as custas e despesas processuais, ônus que lhe incumbia.

Consta dos autos, conforme relatório da r. sentença, que expôs os fatos ocorridos até sua prolação, que peço vênia para transcrever (fls. 256):

“EVELI DA APARECIDA NORATO ajuizou a presente ação em face de ANHANGUERRA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A, alegando, em suma, que concluiu o curso de graduação em Psicologia na instituição ré, com início em janeiro de 2014 e obtendo o título de bacharelado em 04/03/2021. Pretendendo atuar na área profissional, a requerente solicitou inscrição junto ao Conselho Regional de Psicologia (CRP) e, em 08/03/2022, recebeu um e-mail do referido órgão, aduzindo que faltava o Diploma de formação para prosseguimento. Deste modo, a requerente solicitou à instituição requerida a emissão do Diploma, apresentando, por mais de uma oportunidade, os documentos exigidos, todavia, a instituição requerida se recusa em entregar o definitivo documento comprobatório de graduação pois indica que há pendências na documentação referente ao Certificado de conclusão do Ensino médio. Na tentativa de resolver a situação extrajudicialmente, a parte autora, junto com seus advogados, realizaram nova solicitação em 01/11/2022, que foi indeferida e, em 15/02/2023, solicitou novamente, sendo comunicada que, no prazo de cinco dias, enviariam o

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

documento solicitado por e-mail, o que não ocorreu. Requer a obrigação de fazer consistente na entrega do documento e a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais (fls. 01/12).

A parte autora emendou a inicial alterando os pedidos para prosseguir a ação somente para condenar a requerida pelos danos morais, no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), tendo em vista que a requerida entregou o diploma de conclusão de curso à autora (fls. 57/61).

*A parte ré foi devidamente citada e contestou a ação. Preliminarmente, indica a perda do objeto da ação, a inépcia da inicial e impugnou a justiça gratuita. No mérito, aponta a ausência de ato ilícito, firma pela inexistência dos danos morais e, subsidiariamente, requer a fixação de patamar razoável, bem como alega que não há que se falar na aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Por fim, impugnou os documentos da inicial (fls. 153/171)”.
A ação foi julgada improcedente, sobrevivendo o inconformismo da autora.*

Incontroversa a relação jurídica existente entre as partes, tendo a autora frequentado curso oferecido pela ré, cumprindo as exigências para conclusão do curso de ensino superior, o que não se discute.

A controvérsia diz respeito à demora para expedição do diploma em razão de falta de documentação apta comprovando a conclusão do ensino médio.

De proêmio, indiscutível a aplicação das normas consumeristas no

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

caso dos autos envolvendo a prestação de serviços educacionais, mormente a vulnerabilidade da autora frente à ré.

Logo, cabia à ré, ora apelada, provar a inexistência de falha na prestação dos serviços, bem como a culpa exclusiva da autora, a fim de afastar sua responsabilidade pelos danos decorrentes do propalado vício, conforme artigos 14, caput e §3º, II¹, do CDC, todavia, desse ônus não se desincumbiu.

Consoante se depreende dos autos, a autora concluiu o curso de Psicologia oferecido pela ré em 31.12.2020 e colou grau em 04/03/2021 (fls. 39/42), tendo solicitado a expedição do diploma em meados do ano de 2022, com recusa da ré sob o argumento de ausência de certificado de conclusão de ensino médio.

A ré expediu o diploma em 04.02.2023 (fls. 62/63), justificando a demora ao fato de que a autora enviou o certificado de conclusão do ensino médio em 26.01.2023.

Pois bem.

Conquanto a ré apresente justificativa para a expedição do diploma da autora apenas em 04.02.2023, observa-se que há demora excessiva para a confecção do documento.

A portaria 1.095/2018, do Ministério da Educação, editada em 25.10.2018, dispõe que:

Art. 18. As IES devidamente credenciadas pelos respectivos sistemas de ensino deverão expedir os seus diplomas no prazo máximo de sessenta dias, contados da data de colação de grau de cada um dos seus egressos.

Art. 19. O diploma expedido deverá ser registrado no prazo máximo de sessenta

¹ § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

dias, contados da data de sua expedição.

No caso, considerando a data da colação de grau ocorrida em 04.03.2021 (fls. 39/42) e a data de expedição do diploma em 04.02.2023 (fls. 62/63), resta evidente que a ré, enquanto instituição de ensino superior vinculada ao sistema federal de ensino, não cumpriu as regras a ela impostas no que tange às regras dos art. 18 e 19 acima referidos.

Neste cenário, a data do requerimento da aluna para emissão do diploma é irrelevante, haja visto não haver qualquer exigência na norma em tal sentido.

Por outro lado, a justificativa da ré de que a demora se deu em razão da falta do certificado de conclusão do ensino médio não serve para eximi-la da responsabilidade pelos danos causados pelo excesso de tempo para emissão do diploma, isso porque não restou comprovado nos autos que, dentro do prazo para emissão do documento (60 dias), a autora tenha sido devidamente orientada e cientificada quanto à necessidade de qualquer documentação.

Das diversas aberturas de chamados, comprovadas às fls. 46, 47/50, 198/204, observa-se que nenhum preposto da requerida se dispôs a solucionar o problema, transmitindo à autora informações precisas acerca da documentação.

O fato é que a autora não tem como se defender em relação à validade dos documentos encartados no portal do aluno desde, no mínimo, agosto de 2022, conforme comprovados às fls. 48.

Ao contrário, o portal do aluno, local em que a autora inseriu a documentação e solicitou atendimento, parece ser um labirinto burocrático tão ineficiente e cheio de becos sem saída que se torna evidente o completo descaso

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

com a aflição da consumidora, que fica à mercê da prestadora do serviço e se vê à beira da perda de oportunidade profissional em razão da demora na expedição do diploma.

Ademais, competia à ré, no momento da matrícula, solicitar o certificado de conclusão do ensino médio e realizar uma análise detalhada da documentação apresentada, não parecendo razoável que a exigência de documento necessário para o ingresso em curso superior tenha se dado somente após a colação de grau do curso superior, quando solicitada a emissão do diploma.

Resta, portanto, evidenciada a falha na prestação dos serviços e a ré não logrou êxito em provar a culpa exclusiva da autora, uma vez que, repita-se, deixou decorrer o prazo para confecção e para o registro do diploma.

Logo, tendo em vista que a responsabilidade dos fornecedores é objetiva (art. 14, do CDC), não há como afastar o dever de indenizar os prejuízos sofridos pela autora.

O abalo psicológico, no caso, é inquestionável, pois o retardamento na emissão do diploma atingiu diretamente a vida cotidiana da autora, trazendo insegurança psicológica e laboral, estando configurada a responsabilidade da ré pela reparação dos danos daí decorrentes.

A reparação do dano moral tem nítido propósito de minimizar a dor experimentada, além de também servir de desestímulo à prática de atos contrários ao direito, prevenindo a ocorrência de situações assemelhadas.

É certo que não há critérios para que se estabeleça o "*pretium doloris*". A doutrina pondera que inexistem "*caminhos exatos*" para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance "*a equilibrada fixação do*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª CÂMARA - SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível - Nº 1013603-72.2023.8.26.0114

VOTO Nº 42340

'quantum' da indenização", dentro da necessária "ponderação e critério" ².

Neste contexto, considerando as peculiaridades do caso, notadamente a desídia da ré em solucionar o problema administrativamente, os transtornos e angústias suportados pela autora, além da efetiva perda de seu tempo produtivo, e, ainda, atendendo aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como a fim de não caracterizar o enriquecimento sem causa da autora, porém, levando-se em conta o caráter pedagógico, fixo indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Assim sendo, respeitado o entendimento da juíza *a quo*, reforma-se a r. sentença para julgar a ação procedente, com condenação da ré no pagamento de indenização a título de danos morais no importe em R\$ 5. 000,00 (oito mil reais), com correção monetária deste a data da fixação (Súmula 362, do STJ) e incidência de juros de mora, a partir da data da citação (art. 405, do Código Civil), vez que o ilícito decorre de relação jurídica contratual.

Em razão do julgamento, condeno a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento parcial ao recurso, nos termos do acórdão.

CRISTINA ZUCCHI
Relatora

² Limongi França, "Reparação do Dano Moral" 'in' RT 631/34.