



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316751

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002761-81.2023.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES S/A, é apelada DEBORA APARECIDA TSUZUKI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente) E MARRONE SAMPAIO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica

Apelação n.: 1002761-81.2023.8.26.0292

Comarca: Jacareí

Juiz da causa: Maurício Brisque Neiva

Apelante: Anhanguera Educacional Participações S.A.

Apelada: Débora Aparecida Tsuzuki (Justiça Gratuita).

Voto n. 1973.

Ementa: Apelação Cível. Relação de consumo. Contrato de confissão e novação de dívida. Pagamento comprovado. Falha na prestação de serviços educacionais. Cancelamento unilateral do contrato. Impedimento de acesso ao curso. Danos morais configurados. Sentença mantida, determinando o livre acesso da autora aos sistemas acadêmicos da ré, e fixando a devida reparação pelos danos morais sofridos pela autora. Honorários advocatícios mantidos em 20% sobre o valor da condenação pecuniária, limite máximo previsto no art. 85. §2º, CPC.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em ação de indenização por dano moral com obrigação de fazer que a autora ajuizou contra a Anhanguera Educacional Participações S.A., buscando a regularização de seu acesso ao Portal do Aluno e ao Ambiente Virtual da instituição. Alegou que, após firmar contrato de confissão e novação de dívida, efetuando o pagamento da entrada e da primeira parcela, foi impedida de acessar os sistemas da ré, o que lhe causou prejuízos acadêmicos e financeiros, como a perda de estágio remunerado.

A ré defendeu-se afirmando inadimplência da autora, mencionando a ausência de quitação da mensalidade de dezembro de 2022.

O d. Juízo de origem julgou procedente a ação, reconhecendo a negligência da ré na gestão do contrato e determinando a regularização do acesso da autora, além de condená-la ao pagamento de danos morais no valor correspondente a R\$ 4.000,00.

A Anhanguera interpôs recurso, alegando que a sentença de primeiro grau foi infundada e que não houve falha na prestação de serviços. Argumentou que a autora tinha ciência de sua inadimplência e que não havia fundamentação suficiente

para a indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões.

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 4.800,00 e a ré foi condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, em favor do patrono da autora, fixados em 20% sobre o valor da condenação pecuniária.

Feito este relato, entendo inexistir o que se reformar da r. sentença em debate.

A autora firmou com a ré Instrumento Particular de Confissão e Novação de Dívida (fls. 36/37), tendo em vista a regularização de pendências financeiras relacionadas às mensalidades atrasadas.

Esse contrato previa o pagamento de uma entrada de R\$ 694,35, que se venceria em 6 de fevereiro de 2023, seguida de 12 parcelas de R\$ 63,10. A autora, de acordo com o conjunto probatório, cumpriu rigorosamente a obrigação inicial, efetuando o pagamento da entrada na data acordada, conforme demonstrado pelo comprovante de pagamento anexado aos autos (fls. 38).

No dia seguinte, 7 de fevereiro, a autora buscou esclarecimentos com a instituição acerca do acesso ao Portal do Aluno, tendo recebido a informação de que o sistema levaria de 3 a 5 dias úteis para processar a baixa do pagamento (fls. 47).

Portanto, a despeito do cumprimento das condições pactuadas, a autora permaneceu sem acesso ao ambiente virtual. A situação se agravou quando, em 1º de março de 2023, a ré enviou à autora um novo instrumento de confissão de dívida, desconsiderando os valores previamente negociados e pagos, sob o pretexto de que o acordo anterior fora cancelado por erro do sistema (fls. 51).

Essa atitude forçou a autora a buscar novamente o boleto para efetuar o pagamento da primeira parcela do novo contrato, cujo valor já havia sido alterado, e mesmo assim, seu acesso continuou negado.

Ao analisar os fatos, observa-se que a autora agiu de maneira diligente e de boa-fé ao cumprir os termos do contrato inicial, além de tomar todas as medidas necessárias para regularizar sua situação acadêmica. A documentação nos autos comprova de forma inequívoca que não houve inadimplência por parte da autora.

Pelo contrário, foi a ré quem, mediante falhas internas em seu sistema,

cancelou unilateralmente o contrato inicial e gerou novo instrumento com irregularidades, especialmente não incluindo, nesse novo contrato (fls. 39/40), a mensalidade atrasada de dezembro de 2022, que fez parte do contrato anterior (fls. 36/37), o que impediu o acesso da autora aos sistemas acadêmicos, ampliando os prejuízos causados à consumidora.

A argumentação da ré, no sentido de que a autora deixou de quitar a mensalidade de dezembro de 2022, carece de fundamento e não se sustenta à luz das provas apresentadas. É evidente que a autora quitou integralmente os valores acordados no instrumento inicial e procurou insistentemente regularizar o acesso ao ambiente virtual, mesmo após a emissão do novo contrato com termos equivocados.

Essa falha na prestação de serviços da ré comprometeu diretamente a experiência acadêmica e profissional da autora. Tal conduta é incompatível com os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, especialmente a boa-fé objetiva e a confiança legítima do consumidor nos serviços contratados.

Os danos morais causados ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, pois atingiram o âmago da dignidade da autora enquanto aluna, comprometendo sua formação acadêmica e ocasionando transtornos emocionais e financeiros significativos. Nesse contexto, a indenização fixada a título de danos morais (R\$ 4.000,00) é justa, proporcional e cumpre a função reparatória e pedagógica de desestimular novas condutas negligentes por parte da ré.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto e do que mais dos autos consta, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se a condenação da recorrente, nos termos da r. sentença de origem, determinando o livre acesso da autora aos sistemas acadêmicos da ré, e fixando a devida reparação pelos danos morais sofridos pela autora.

Os honorários advocatícios foram fixados no percentual de 20% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da condenação pecuniária, limite máximo previsto no art. 85, § 2º, do CPC. O percentual arbitrado já remunera adequadamente o trabalho do patrono, sem ensejar onerosidade excessiva à parte sucumbente, razão pela qual mantenho o patamar estabelecido na r. sentença.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica