



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316903

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006820-19.2018.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA, é apelado MARCOS FERNANDES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto 7814

Apelação: 1006820-19.2018.8.26.0606

Apelante: Anhanguera Educacional Ltda

Apelado: Marcos Fernandes de Almeida

Origem: Foro de Suzano – 1ª Vara Cível

MM. Juiz: Paulo Roberto Dallan

APELAÇÃO. Prestação de serviços educacionais. Mensalidade escolar. Práticas abusivas. Descumprimento de oferta. Ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito e danos morais.

Respeitável sentença que julgou a ação parcialmente procedente.

Inconformismo da requerida. Busca a improcedência.

Incidência do Código de Defesa do Consumidor. É direito do consumidor obter informação adequada, precisa e clara acerca da contratação (artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor). Requerida não demonstrou que tivesse prestado informações complementares no momento da contratação. Falha no dever de informação. Contrato de adesão. Aplicação de interpretação mais favorável ao consumidor. Informação veiculada pela empresa ré que a obriga ao cumprimento da oferta. Inteligência do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor. Autor que, ademais, pode exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos do artigo 35, inciso I, do mesmo código.

REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Cobrança indevida em valor superior ao informado nos termos da oferta. Evidenciada a presença dos requisitos: cobrança indevida, efetivo pagamento pelo consumidor e ausência de engano justificável do fornecedor. Mantida a condenação da ré na restituição de valores de forma simples conforme consignado em sentença.

DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. Mero descumprimento contratual que não enseja abalo moral e por consequência não justifica recompensa pecuniária. Recurso provido neste ponto para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra respeitável sentença proferida nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito em dobro e indenização por danos morais proposta por MARCOS FERNANDES DE ALMEIDA em face de ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES S/A.

A respeitável sentença julgou a ação parcialmente procedente para condenar a ré na obrigação de fazer consistente em adequar o valor da mensalidade inicial aos termos da proposta feita por contato telefônico; condenar a ré a restituir ao autor os valores adimplidos a maior, de forma simples, corrigidos e acrescidos de juros de mora; bem como condenar a ré a indenizar o autor no valor de R\$5.000,00 a título de danos morais. Por força da sucumbência majoritária, condenou a ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (p. 305/309).

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação (p. 312/330) sustentando ausência de irregularidade ou abuso; que as mensalidades foram exigidas conforme estipulado no contrato; ao assinar o Contrato de Prestação de Serviços e o Contrato de Parcelamento Estudantil Privado (PEP), o apelado concordou com as cláusulas contratuais, inclusive as formas de pagamentos e com a previsão de mensalidade escolar vigente no valor de R\$1.085,00 (um mil e oitenta e cinco reais), inexistindo cobrança indevida. Alega que a informação de que o pagamento durante todo o curso seria limitado a 30% é equivocada, pois o contrato de parcelamento é explicitamente claro quanto à progressiva redução do percentual financiado ao longo dos semestres. Quer o afastamento da indenização por danos morais, sob alegação de que o autor não provou a existência de abalo psicológico, dor ou sofrimento; subsidiariamente seja reduzido o valor da indenização. Ademais, refuta a condenação em restituição dos valores; defende a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova, bem como invoca a aplicação do princípio da força obrigatória dos contratos.

Pretende o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar improcedente a ação.

Contrarrazões (p. 336/339) argumentando que foi convencido a efetivar sua matrícula diante da oferta realizada pela requerida. Acrescenta que não teve conhecimento prévio do contrato antes da assinatura; tinha conhecimento apenas das informações passadas por telefone. Assevera que foi "alvo de piada" por um colaborador da requerida sobre a situação em que estava enfrentando. Quer o desprovimento do recurso.

É o relatório.

V O T O.

Recurso tempestivo e preparado (p. 331/332).

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal.

Preservado o convencimento do MM. Juiz, o recurso comporta parcial provimento.

O autor, em contato com a instituição requerida, recebeu proposta de matrícula, na qual ficaria obrigado ao pagamento de 30% do curso durante sua realização, enquanto os outros 70% seriam adimplidos no mesmo prazo da graduação, após o seu término; a mensalidade ofertada seria de R\$ 705,25, mas, ao realizar a matrícula, obteve a notícia de que teria de pagar o percentual calculado sobre a prestação de R\$ 1.085,00; foi induzido a erro pela propaganda enganosa da ré, arcando com mensalidades em valor superior ao que lhe foi oferecido.

Pretendeu a adequação do valor das mensalidades nos termos da oferta; restituição dos valores pagos em excesso; e indenização por danos morais.

A relação jurídica entre as partes é incontroversa, sendo regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor, pela subsunção dos fatos às normas preceituadas pelos artigos 2º e 3º, “caput” e § 2º, da Lei 8.078/90, inclusive com inversão do ônus da prova em favor do consumidor autor, em razão de sua hipossuficiência técnica e econômica.

O autor demonstrou os termos da oferta realizada por preposta da instituição de ensino, conforme se extrai do áudio de páginas 345, do qual é possível confirmar a oferta nos moldes delineados na inicial (p. 02/03), sobretudo no que diz respeito aos pagamentos no valor de 30% de cada mensalidade durante o curso, com parcelamento do percentual remanescente de 70% ao término do curso, para pagamento no mesmo prazo de duração do curso, mediante o Parcelamento Estudantil Privado (PEP). Além disso, informou que a mensalidade pela oferta de bolsa incentivo correspondia a R\$705,25, sem qualquer informação de limitação para implemento destas condições.

Não obstante as alegações da requerida, assiste razão ao requerente. Isso porque um dos direitos básicos do consumidor é a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam, nos termos do artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A informação adequada a que alude o disposto legal, deve ser completa, gratuita e útil, propiciando ao consumidor “... *uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada*”. (Nesse sentido: STJ - 3ª T., REsp 1.144.840/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/03/2012).

Igualmente, um dos princípios contratuais albergados pelo Código de Defesa do Consumidor é o Princípio da Transparência, transcrito no artigo 46 da Lei nº 8.078/1990: “*Os contratos que regulam as relações de consumo não*

obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance."

No mesmo sentido, o artigo 31 da Lei 8.078/90 dispõe: "**Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.**"

As informações prestadas ao consumidor devem ser claras e precisas, de modo a possibilitar a liberdade de escolha na contratação de produtos e serviços. Igualmente, deve o fornecedor cuidar para que o consumidor tenha conhecimento prévio e expresso das cláusulas contratuais, uma vez que ele somente se vincula às disposições contratuais em que, previamente, lhe é dada oportunidade de conhecimento.

O objetivo da lei é assegurar ao consumidor uma decisão fundada no conhecimento de todos os elementos do contrato, em particular do preço, das taxas extras, das condições e garantias exigidas, das cláusulas limitativas e penais inseridas, dos verdadeiros direitos e obrigações regulados no instrumento.

A esse respeito, verifica-se que a ré não se desincumbiu do ônus da comprovar ter prestado ao autor as informações indispensáveis ao conhecimento integral do serviço contratado, em especial, a alegada impossibilidade de cumulação de bolsa incentivo e plano de parcelamento, porquanto há omissão de informações relevantes quanto ao objeto do contrato.

Não se desconhece a autonomia financeira da instituição de ensino, contudo, cabia à requerida, para resguardar seus próprios interesses e garantir a eficácia da cláusula limitativa de direito, assegurar que não houvesse dúvida de que ao consumidor foram prestadas claras e suficientes informações acerca das condições contratuais com especificação adequada do preço pago a título de contraprestação pela prestação do serviço.

Há, no caso, flagrante violação ao dever de informação, insculpido no Código de Defesa do Consumidor

Nesse contexto, pelas informações a que o autor teve acesso no ato da oferta, acreditou que teria direito ao desconto na mensalidade bem como ao parcelamento sem qualquer limitação.

Por se tratar de contrato de adesão e dada a ausência de oportunidade de o consumidor tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, deve-se interpreta-lo a favor do consumidor, nos termos do artigo 47, do Código de Defesa do Consumidor, garantindo-se o cumprimento da oferta nos termos da proposta realizada via ligação telefônica.

O artigo 30, do Código de Defesa do Consumidor estipula: ***“toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”***.

É sob essa ótica que o artigo 35, I, da Lei 8.078/90 prevê a possibilidade de o consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.

E tratando-se de relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, em proteção da manifestação consciente, livre e sem indução a erro consumidor, estabelece como seu direito básico, *“a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços”*, conforme artigo 6º, IV, do referido código.

Soma-se a isso a proibição legal de propagação de qualquer modalidade de informação enganosa capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços, observado o disposto no § 1º do artigo 37 do mesmo código.

O princípio milenar de que os pactos devem ser observados - "pacta sunt servanda" -, aplicável aos contratos em geral, foi mitigado nas relações de consumo, sobretudo quando se trata de contratos elaborados unilateralmente. Mesmo nos contratos pré-elaborados a aplicabilidade desse princípio é relativa, uma vez que a legislação consumerista reconhece a vulnerabilidade do consumidor frente ao mercado de consumo, por inteligência do artigo 4º da Lei 8.078/90.

Assim, a apelante/fornecedora está obrigada a cumprir a oferta veiculada por ligação telefônica.

O pedido de repetição de indébito foi bem acolhido pelo MM. Juiz, dada a falha na prestação do serviço que resultou em cobrança indevida em valor superior ao da mensalidade ofertada ao autor.

Desse modo, caracterizada a falha na prestação de serviços da requerida, considerando que o autor foi cobrado de forma indevida, aplica-se o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços pelos danos ocorridos ao consumidor.

Bem fundamentou o MM. Juiz: *“Também restou incontroverso e suficientemente demonstrado que foram realizados pagamentos a maior (fls. 34/51), cabendo à requerida restituir tais montantes. Assim, é de se reconhecer que o autor tem direito à restituição dos valores pagos a maior. A devolução, no entanto, deve se dar de forma simples e não em dobro, pois se trata de obrigação controvertida, não se vislumbrando má-fé no caso concreto. A quantia a ser restituída deverá ser corrigida monetariamente desde os efetivos pagamentos e acrescida de juros de*

mora de 1% ao mês, desde a citação.”

Por outro lado, assiste razão à apelante quanto a incorrência de abalo moral.

Embora tenha havido desconforto decorrente do não cumprimento da oferta pela fornecedora, o reconhecimento da existência de dano moral indenizável não é consequência lógica e direta do que aqui foi constatado.

Neste caso, não se vislumbra a ocorrência de evento que impacte negativamente a honra da apelante, pois o mero inadimplemento contratual não tem potencialidade para ferir direitos da personalidade, inexistindo circunstância que justifique recompensa pecuniária por danos morais.

O dano moral somente se aperfeiçoa diante de ofensa injusta aos atributos da pessoa física, ferindo a imagem ou a intimidade do ofendido.

Em que pese o autor tenha sustentado ter sofrido exposição a situação vexatória e humilhação, não houve efetiva comprovação nesse sentido, inexistindo sequer indício de prova que permita concluir pela ocorrência de fato com potencialidade lesiva para gerar abalo moral, não tendo o autor se desincumbido do ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Bem asseverou o Colendo Superior Tribunal de Justiça: *"só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral"* (Resp. nº 215.666 - RJ, in RSTJ 150/382, sem destaque no original).

E nesta mesma linha, também a Súmula 6, da Colenda Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de São Paulo: *"Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifique, não dá ensejo a indenização por danos morais"*.

Nesse contexto, **pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Como houve provimento parcial dos recursos das requeridas, não há espaço para majoração de honorários, conforme estabelecido pelo Tema 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente."*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO

Relator