



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000347697

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016585-93.2022.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante OLHOS DE ÁGUIA CURSOS ON-LINE LTDA., é apelada ELIENAI DOS SANTOS FRANÇA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5423

Apelação nº 1016585-93.2022.8.26.0405

Comarca: Osasco (2ª Vara Cível)

Apelante: Olhos de Águia Cursos on-line Ltda. (ré)

Apelada: Elienai dos Santos França (autora)

Juiz(a) prolator(a): Mario Sergio Leite

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AQUISIÇÃO DE CURSO ON-LINE E OFERTA DE KIT DE SUPLEMENTOS PARA VISÃO. NÃO CONCEDIDO ACESSO AO CURSO, NEM ENTREGUES OS PRODUTOS PROMETIDOS. INDENIZAÇÕES CABÍVEIS. DANO MORAL CONFIGURADO, INCLUSIVE PELO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré restrito à condenação por danos morais, desacolhido.
3. Falha na prestação de serviços. Autora que não obteve acesso ao curso on-line adquirido, nem recebeu o kit de suplementos prometido, mesmo após o pagamento de diversas parcelas e tentada solução na via extrajudicial por cerca de um ano, sem sucesso. Dano moral configurado. Fato capaz de gerar transtornos e desconforto. Indenização fixada em valor condizente com as peculiaridades do caso concreto (R\$ 8.000,00), com observância dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade.
4. Recurso desprovido. Sentença mantida.

*Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 261/266, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação de rescisão contratual (curso on-line e kit de suplementos), c.c. restituição de valores pagos e indenização por danos morais, estando a parte dispositiva de referida decisão redigida nos seguintes termos:*

“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE os pedidos iniciais, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de

Processo Civil, para o fim de:

- 1. Declarar rescindido o contrato entabulado entre as partes.*
- 2. Condenar a requerida na devolução dos valores pagos no valor de R\$ 1.203,64, com correção monetária desde a data do desembolso e juros de mora a contar da citação.*
- 3. Condenar a requerida no pagamento de danos morais no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir desta data, em conformidade com a Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, e acrescida de juros de mora a partir da citação. A correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) e os juros moratórios serão de 1% ao mês até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC).*

Em face da sucumbência, a parte ré arcará com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil/2015.”

Recorre a ré sustentando, em relação à condenação por danos morais, que a simples alegação de que o bloqueio ao conteúdo do curso causou angústia e ansiedade não é suficiente para demonstrar a efetiva ocorrência de tal ofensa; que a apelada deixou de pagar as parcelas necessárias à manutenção do serviço, de forma que a situação não ultrapassa os limites do mero aborrecimento cotidiano; que caso

mantida a condenação, o valor da indenização deve ser reduzido a um patamar que atenda a razoabilidade e a proporcionalidade. Nesses termos, *pede* a reforma da r. decisão recorrida (fls. 269/275).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 276/277 e 307/308).

Contrarrazões (fls. 282/297).

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Voto pela confirmação da r. sentença, porque condutora de adequada solução à lide.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

2.1. A autora adquiriu da ré o curso *on-line* denominado “*Olhos de Águia 24.1 - Melhorando sua Visão*”, com pagamento da primeira parcela em 20/05/2021 (fl. 71) e outras até 03/05/2022 (fls. 72/81); no entanto, em todo este período não lhe foi fornecido acesso ao curso, nem entregue o *kit* de suplementos prometido, e as tratativas para solução da questão na via extrajudicial restaram malsucedidas (fls. 40/70).

Ajuizou a presente demanda pretendendo a declaração de rescisão do contrato, a restituição dos valores pagos e a condenação

da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

2.2. A ré se manifestou em contestação alegando que o bloqueio de acesso ao curso se deu em razão de inadimplência da autora (fls. 204/208).

2.3. A ação foi julgada *parcialmente procedente*, para deferir a restituição dos valores pagos, no montante de R\$ 1.203,64, e indenização por danos morais na quantia de R\$ 8.000,00.

2.4. O inconformismo da ré se *restringe* à condenação indenizatória de ordem extrapatrimonial: ***sem razão, no entanto***.

3. Falha na prestação de serviços bem demonstrada:

3.1. A prova dos autos confirma o pagamento de diversas mensalidades pela autora (fls. 71/81), mas não a disponibilização do curso ou a entrega do *kit* de suplementos prometido, e mais que isso, que houve a tentativa extrajudicial de solução do problema com a ré por cerca de um ano, sem sucesso (fls. 40/70).

A ré, por sua vez, não fez a necessária contraprova, pois deixa de demonstrar que tenha efetivamente prestado qualquer serviço à autora. Reputa que o curso foi cancelado em outubro de 2021 por falta de pagamento, enquanto a autora comprova que quitou as mensalidades até maio de 2022.

3.2. Como bem pontuado na r. sentença:

“Verifica-se que a autora realizou o parcelamento do curso tendo realizado o pagamento integral da entrada, bem como o pagamento de 8 parcelas, fato este inclusive confessado pela requerida.

Os pagamentos iniciaram-se no mês de maio de 2021 e duraram até maio de 2022, quando a autora deixou de pagar em razão da requerida não ter disponibilizado o curso na plataforma, ajuizando a presente demanda logo em seguida (30/06/2022).

Em nenhum momento a requerida juntou cópia do contrato indicando que o curso somente seria disponibilizado após o pagamento da última parcela.

Durante mais de um ano a parte autora, idosa e deficiente visual, consumidora em hipervulnerabilidade fática perante a ré, não obteve acesso ao curso e tão pouco ao kit que seria entregue em sua residência.

A alegação de exceção de contrato não cumprido, realizada pela ré, beira a má-fé processual, haja vista que durante mais de um ano de pagamento realizado pela autora, nunca disponibilizou o curso contratado e tão pouco entregou o produto adquirido.

(...)

Considerando-se a hipervulnerabilidade fática da parte autora, bem como que a ré por mais de um ano não disponibilizou o curso; e considerando-se o caráter pedagógico de que também deve se revestir a indenização por danos morais, mostra-se adequado o importe total de R\$ 8.000,00, suficiente para amenizar o sofrimento por que passou a autora e dissuadir a instituição de igual e novo atentado.” (fls. 263/264)

Verifica-se, pois, que a questão foi bem enfrentada, de forma que – a rigor – seria caso de confirmação da r. sentença, nos termos do art. 252 do *Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São*

*Paulo.*¹

4. Da configuração do dano moral:

4.1. A *falha na prestação de serviços pela ré* e a protelação na solução da questão por *cerca de um ano* causou considerável transtorno à autora, que necessitou, inclusive, socorrer-se da tutela judicial para fazer valer seu direito.

Houve nítida violação aos direitos da personalidade da autora, especialmente pela injusta negativa da prestação dos serviços contratados, estando bem demonstrada a existência de *ato ilícito* e o *nexo de causalidade*, o que configura o dever de indenizar.

4.2. O Direito Positivo brasileiro autoriza a imposição de indenização para reparação de dano extrapatrimonial sempre que o resultado de um ato ilícito traduzir alteração, *para pior*, dos sentimentos afetivos de um sujeito de direito (art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, e artigos. 12 e 186 do Código Civil).

Na hipótese dos autos, acertada a condenação porque o fato objeto da demanda tem o condão de gerar esta modalidade de dano, não se tratando de situação de simples contratempo corriqueiro da vida, mas de circunstância que abala os *sentimentos afetivos* da autora, que deve ser considerada lesada em seus aspectos subjetivos.

¹ Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento. (Redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017)

5. *Valor da indenização:*

Incide na hipótese a conhecida *teoria do desvio produtivo do consumidor*, que na lição de *Marcos Dessaune* se configura, “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (in *Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011, págs. 47-48).

Levando em conta a *natureza da conduta* (falha na prestação dos serviços pagos) e as *consequências do fato* (capaz de gerar transtornos pessoais), reputo adequada ao caso tratado nos autos a indenização para reparação dos *danos morais* fixada em R\$ 8.000,00 na r. sentença, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de *reparação moral* deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. **Des. Gilberto Pinto dos Santos**, 01.09.2005, v.u).

6. *Em síntese*, impõe-se a preservação da r. sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos em que foi proferida.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, mas deixo de majorar os honorários advocatícios, consoante vedação disposta na *parte final* do § 11 do art. 85 do CPC, considerando que verba sucumbencial já foi fixada no patamar máximo de 20% (*vinte por cento*) previsto no § 2º, do mesmo dispositivo.

PAULO ALONSO

Relator