



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380224

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011059-07.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA, é apelado MURILO DO CARMO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44003.

Apelação nº 1011059-07.2024.8.26.0590

Comarca: São Vicente.

Apelante: SESES - Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda.

Apelado: Murilo do Carmo de Souza.

Juíza prolatora da sentença: Thaís Cristina Monteiro Costa Namba.

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. Sentença de parcial procedência. Apelo do réu.

Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não é automática. Alegação do autor de que foi orientado no sentido de que o não pagamento da mensalidade de janeiro ensejaria automaticamente o cancelamento pretendido. Ausência de verossimilhança. Preposto do réu que, de forma expressa, clara e coerente, orientou que o cancelamento deveria ser solicitado pessoalmente perante a secretaria de ensino, e que, na impossibilidade de comparecimento pessoal do aluno, que o cancelamento deveria ser realizado por terceiro, desde que munido de procuração específica para esse fim.

Autor que, ademais, tinha ciência dos termos do contrato de prestação de serviços. Documentos acostados pelo réu em contestação não impugnados especificamente pelo autor, e que se mostraram suficientes para embasar a cobrança realizada. Prescindível comprovação de efetivo aproveitamento das aulas. Precedente do STJ. Impossibilidade de acesso à plataforma online de ensino por culpa da ré não comprovada. Serviços que foram colocados à disposição do contratante.

Cancelamento do contrato não demonstrado. Pagamento das mensalidades tampouco comprovado. Negativação do nome do autor que configurou mero exercício regular de direito. Precedentes. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgada

parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 174/179, cujo relatório se adota, para declarar inexigível a dívida oriunda do contrato de prestação de serviços educacionais, devendo o réu se abster de efetuar quaisquer cobranças relacionadas a este contrato, bem como para condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora a partir da citação. Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais foram repartidas entre o autor e o réu na proporção de 30% e 70%, respectivamente, e cada um foi condenado no pagamento de honorários advocatícios do patrono da parte adversa, fixados igualmente em R\$1.000,00.

Inconformado, **apela o réu**, sustentando, em síntese, que o comprovante de pagamento juntado aos autos não comprova a quitação do débito que ensejou a negativação, haja vista que tem como beneficiário terceiro estranho à lide; que não pode ser responsabilizado por eventuais falhas no acesso à plataforma digital; que cumpriu suas obrigações contratuais e disponibilizou suporte técnico ao apelado; que, assim, o débito é devido; que o apelado tinha ciência de todas as cláusulas contratuais, inclusive no que diz respeito ao Programa de Diluição Solidária (DIS) ao qual ele aderiu; que o autor foi orientado a proceder com o cancelamento, e informado que a ausência de pagamento caracteriza o abandono do curso; que deve ser observado o princípio do *pacta sunt servanda*, assim como a boa-fé objetiva nas relações contratuais; que apenas agiu em exercício regular de direito ao inscrever o nome do autor nos cadastros de inadimplentes pelo débito discutido nos autos; que, assim, não praticou ato ilícito; que não há danos morais indenizáveis; e que a indenização foi fixada em montante exorbitante. Requer a reforma da sentença (fls. 182/194).

Houve resposta (fls. 200/217).

É o breve relato.

O apelo é de ser provido.

Narra a petição inicial que, em novembro de 2022, o autor matriculou-se em curso à distância oferecido pelo réu, a fim de poder continuar seus estudos enquanto morava no exterior (Portugal). No entanto, o autor não conseguiu acessar a plataforma *online* de ensino e, por essa razão, em 07/12/2022, entrou em contato com o réu para solicitar o cancelamento do contrato. Alega o autor que recebeu instruções no sentido de que, ao não realizar o pagamento da mensalidade de janeiro de 2023, o seu curso estaria automaticamente cancelado. Sustenta o autor que, embora tenha seguido as orientações, foi surpreendido em março de 2023 com notificação sobre inclusão de seu nome no cadastro negativo do Serasa, referente a um débito no valor de R\$241,95, com vencimento em 10/12/2022, e que, segundo informado pelo réu, o débito total era de R\$1.698,32. A fim de evitar maiores problemas, o autor alega que realizou o pagamento do saldo devedor de R\$1.698,32, mas, a despeito disso, a ré continuou a cobrá-lo indevidamente. Pediu, assim, a declaração de inexigibilidade dos débitos, a condenação da ré na obrigação de ressarcir o indébito (R\$1.698,32) e no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$15.000,00.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, nos termos mencionados, o que motivou o presente recurso.

E, respeitada a convicção externada pelo Juízo a quo, a sentença merece ser reformada.

Ainda que a relação existente entre as partes seja de consumo, caberia ao autor comprovar que solicitou o cancelamento formal, trancamento ou desistência do curso contratado, inexistindo motivo apto a justificar a excepcional inversão do ônus da prova em seu favor, mormente não ser razoável imputar à instituição de ensino ré a obrigação de provar

fato negativo, consistente na ausência de cancelamento do curso.

E, no caso em apreço, a simples leitura das mensagens de fls. 33/39 comprova que o autor foi orientado de forma expressa, clara e coerente, de que **(i)** o cancelamento de matrícula só pode ser realizado através da central de atendimento; **(ii)** o cancelamento pode ser solicitado por um terceiro, conquanto este terceiro compareça diretamente na unidade munido de procuração outorgada pelo aluno conferindo os poderes necessários para tanto; e **(iii)** o não pagamento da mensalidade não enseja o cancelamento ou o trancamento da matrícula, mas o abandono do curso.

Deliberadamente ignorando todas as orientações mencionadas, o autor confere a rasa interpretação à mensagem *Ficara apenas pendente do valor do mês de dezembro, o mês de janeiro sendo de renovação, caso não deseje continuar, poderá desconsidera-lo e sera cancelado* (fls. 39) (*sic*), como orientação de que bastava o não pagamento da mensalidade de janeiro para que o curso fosse cancelado, a despeito de a mensagem imediatamente anterior ter esclarecido que o não pagamento da mensalidade apenas ensejaria o abandono do curso.

Considerando o conjunto das mensagens e o princípio da boa-fé objetiva, torna-se cristalino que, caso o autor cancelasse o curso em dezembro (data das mensagens), na forma já elucidada pela atendente (pessoalmente ou mediante terceiro com procuração outorgada para essa finalidade), a única mensalidade devida pelo aluno seria aquela vencida no mês do pedido de cancelamento (dezembro), de forma que a mensalidade de janeiro seria cancelada e, portanto, deveria ser desconsiderada.

Assim, tendo contratualmente assumido a responsabilidade pelo pagamento dos valores cobrados pelo réu, não pode o autor agora tentar se esquivar da obrigação sob o argumento descabido de que foi orientado de que o não pagamento da mensalidade de janeiro

acarretaria automaticamente no cancelamento da matrícula.

É certo que, toda relação contratual deve estar orientada segundo ditames de probidade e da boa-fé objetiva, consoante dispõe o art. 422 do Código Civil: *Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.*

De acordo com o escólio de **Nelson Rosenvald** e **Cristiano Chaves**, o princípio da boa-fé objetiva trata da confiança adjetivada, uma crença efetiva no comportamento alheio, e compreende *um modelo de eticização de conduta social, verdadeiro standard jurídico ou regra de comportamento, caracterizado por uma atuação de acordo com determinados padrões sociais de lisura, honestidade e correção, de modo a não frustrar a legítima confiança da outra parte. (Teoria geral e contratos em espécie, 6ª ed., Jus Podivm, p. 174/175)* (grifo não original).

Com efeito, o autor sequer alega desconhecer os termos do contrato de prestação de serviços educacionais e, tendo em vista ser incontroversa a contratação e a finalidade precípua a que se destina o referido negócio jurídico, o cancelamento deveria observar as condições do contrato.

Neste particular, nota-se que a cobrança realizada pelo réu está suficientemente amparada pela documentação de fls. 123/134, consubstanciada no contrato de prestação de serviços educacionais, histórico escolar, ficha financeira e termo de adesão ao DIS.

E, ao contrário do que constou na respeitável sentença, a adesão ao DIS foi suficiente comprovada, uma vez que o termo de fls. 133 indica especificamente os dados pessoais do aluno, número de matrícula, data/hora do aceite e IP utilizado para esse fim. Ademais, em réplica, o

autor não impugnou a existência dos documentos ou as informações neles contidas, limitando-se a alegar, genericamente, que *A requerida tenta se furtar de suas obrigações, sob o argumento de que está amparada pela excludente de responsabilidade devido as cláusulas contratuais, abusivas, em seu contrato de adesão* (fls. 143), sem impugná-las de forma específica.

Ademais, o autor tampouco alega qualquer espécie de vício na sua manifestação de vontade. Ou seja, manifestou expressa anuência aos termos dos contratos com a ré, sem qualquer ressalva. Assim, não se evidencia ofensa ao Código de Defesa do Consumidor nem situação abusiva ou desproporcional, de modo que o pleito do autor não merecia ser acolhido.

Com efeito, o contrato de prestação de serviços previu que:

CLÁUSULA NONA: DO TRANCAMENTO OU CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

9.1. O trancamento ou o cancelamento de matrícula são os atos eficazes para suspender a cobrança das mensalidades escolares vincendas, subsistindo a obrigação em relação às mensalidades vencidas e não pagas bem como em relação aos valores objeto de diluição, parcelamento ou congênere, se aplicável. Exceto se estipulado em contrário por legislação local ou por imposição de decisão judicial regional, vigorarão as normas descritas nos itens abaixo.

9.2. Cancelamento. Observado o período do calendário acadêmico oficial em que se encontre o Contratante, bem como o disposto em legislação específica, o cancelamento de matrícula deverá sempre ser solicitado por meio do correspondente requerimento e ocorrerá de acordo com as seguintes normas:

9.2.1. *O Contratante que optar pelo cancelamento de matrícula até o dia anterior à data de início das aulas, conforme previsto no calendário acadêmico oficial da Contratada (i) ficará isento da cobrança de quaisquer multas pelo cancelamento antecipado do Contrato, e (ii) receberá a restituição de 80% (oitenta por cento) do valor eventualmente pago na matrícula, renovação ou reabertura, observando-se a regra fixada neste Contrato. Os demais 20% (vinte por cento) serão revertidos em favor da Contratada a título de reembolso da Contratada pelos custos e investimentos efetuados em favor do Contratante até este momento, tais como, mas não limitado, à formação de turmas, designação e escala de docentes.*

9.2.2. *O Contratante que optar pelo cancelamento de matrícula entre o primeiro dia de aula e o dia anterior ao prazo de cancelamento sem cobrança, conforme previsto no calendário acadêmico oficial da Contratada, (i) ficará isento da cobrança de quaisquer multas pelo trancamento do Contrato, e (ii) não fará jus ao ressarcimento de qualquer valor eventualmente pago pela matrícula, renovação ou reabertura. Os valores eventualmente pagos até então pelo Contratante ficarão retidos pela Contratada a título de reembolso da Contratada pelos custos e investimentos efetuados em favor do Contratante até este momento.*

9.2.3. *O Contratante que optar pelo cancelamento de matrícula após a data para cancelamento sem cobrança, inclusive, conforme previsto no calendário acadêmico oficial, (i) não terá o direito ao ressarcimento de qualquer valor eventualmente pago pela matrícula, renovação ou reabertura e (ii) deverá pagar uma multa rescisória no valor correspondente a 20% (vinte por cento) do saldo a vencer do semestre acadêmico para o qual esteja matriculado, a título de reembolso da Contratada pelos custos e investimentos efetuados em favor do Contratante até este momento, bem como pela impossibilidade de ingresso de outro aluno em seu lugar, tendo em vista o momento acadêmico em que se efetuou o (fls. 125/126)*

(negrito no original, realce não).

Cumpre consignar, outrossim, que é prescindível a comprovação de efetiva frequência e aproveitamento do curso para veiculação da cobrança, notadamente quando colocado à disposição do aluno e não demonstrada a rescisão da avença ou que a suposta dificuldade de acesso à plataforma *online* se deu por culpa da ré – aliás, o próprio autor reconhece que a dificuldade de acesso pode ser decorrente do fato de ele estar residindo em país estrangeiro.

Conforme já decidido no Superior Tribunal de Justiça, *A jurisprudência desta Corte entende ser devida a cobrança por serviços educacionais contratados e disponibilizados ao educando, mesmo quando ele não frequenta as aulas. (STJ, AgRg no AREsp 481.951/SP, 4ª Turma, Rel. Raul Araújo, j. 25/11/2014)* (grifo não original).

O autor, portanto, não se desincumbiu do ônus da prova, na forma do artigo 373, I do Código de Processo Civil, pois não comprovou ter realizado o cancelamento da sua matrícula na forma prevista no contrato de prestação de serviços e na forma expressamente descrita pela preposta do réu.

Assim, não só se reconhecem devidos os valores cobrados pela ré, como não se identifica a prática de qualquer ato ilícito por parte dela, que pudesse ensejar sua responsabilidade civil pela reparação de danos morais.

E, inexistindo prova do pagamento do débito, pois, como já consignado pelo Juízo *a quo*, *Quanto aos valores pagos pelo requerente constantes do comprovante de pagamento de fl. 32, a bem da verdade, não encontrei correlação com a dívida impugnada nos autos* (fls. 178), a negativação do nome do autor se deu em mero exercício regular do direito

do réu.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. DANO MORAL. Impossibilidade. Autor que contratou curso preparatório para Concurso da PM-SP com "cláusula de sucesso" atrelada a sua aprovação no prazo de 36 meses. Abandono do curso sem cancelamento. Condição de êxito que confirmou-se antes do prazo de 36 meses. Cobrança do valor avençado contratualmente. Alegação de propaganda enganosa a ensinar a declaração de inexigibilidade de débito. **INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.** Impossibilidade. Falta de verossimilhança nas alegações do consumidor que excluem a possibilidade de inversão do ônus probatório. **INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. Não cabimento.** **Contradição das alegações do Autor.** Confissão deste da ciência da cláusula de sucesso contida no contrato. Assinatura inequívoca de nota promissória. **ANULAÇÃO DE NEGÓCIO JURÍDICO. Vício de consentimento. Inexistência.** A emoção ou euforia ao celebrar negócio jurídico não constituem, por si só, vício de consentimento a ensinar a declaração de sua nulidade. Precedentes do TJ-SP. **RESCISÃO CONTRATUAL.** Pedido alternativo com pleito de pagamento proporcional pelas aulas frequentadas. Não Cabimento. **Ausência de notificação de cancelamento. Serviços da Ré que foram oferecidos e permaneceram à disposição do Autor.** Precedentes do TJ-SP. Sentença mantida. **RECURSO DO AUTOR CONHECIDO E NÃO PROVIDO.** (TJSP; **Apelação Cível 1000871-60.2022.8.26.0028; Rel. Berenice Marcondes Cesar; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 13/07/2023**) (realce não original).

AÇÃO MONITÓRIA. Prestação de serviços educacionais. **Alegação em embargos monitórios de que não houve abandono do curso,**

mas transferência para outra instituição. Descabimento. Ausência de prova de regular solicitação de transferência a fim de obstar a continuidade do contrato firmado e a cobrança das mensalidades pendentes. Falta de cancelamento formal do contrato. JUROS DE MORA. Incidente a partir do vencimento, por aplicação do disposto no art. 397 do CC/2002. Sentença de procedência mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1006210-35.2019.8.26.0309; Rel. Flávio Cunha da Silva; 38ª Câmara de Direito Privado; j. 12/05/2022**) (realce não original).

Embargos à execução. Prestação de serviços educacionais à filha da apelante. Ausência de prova de pagamento das mensalidades cobradas. Alegado cancelamento verbal. Embargos julgados improcedentes. Apelação da embargante. Renovação das alegações anteriores. Contrato de prestação de serviços educacionais e planilha de débito. Abandono do curso pelo aluno, sem o devido cancelamento da matrícula. Alegado cancelamento verbal. Cláusula contratual que prevê o cancelamento por escrito não observada. Serviço educacional que foi posto à sua disposição no período contratado. Valores devidos. Ausência de abusividade. Cláusulas contratuais livremente pactuadas. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; **Apelação Cível 1014690-31.2020.8.26.0482; Rel. Francisco Occhiuto Júnior; 32ª Câmara de Direito Privado; j. 27/08/2021**) (realce não original).

PROCESSUAL CIVIL – JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE – CERCEAMENTO DE DEFESA – NÃO OCORRÊNCIA – PRELIMINAR REPELIDA. [...]. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS – AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C.C. RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA E INDENIZAÇÃO POR DANOS

MORAIS - AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO POR ESCRITO À INSTITUIÇÃO DE ENSINO DA DESISTÊNCIA DO CURSO, NOS MOLDES ESTABELECIDOS CONTRATUALMENTE - ABANDONO DO CURSO CONFIGURADO – VALORES DEVIDOS ATÉ A FORMALIZAÇÃO DA RESCISÃO - OFENSA AO CDC PELA RÉ - INEXISTÊNCIA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. **Não comprovando a parte autora a existência do fato constitutivo de seu direito, como lhe competia, nos termos do art. 373 do CPC, ao não comunicar por escrito a desistência do curso à instituição de ensino, é perfeitamente possível a exigibilidade dos valores das mensalidades até o formal cancelamento do contrato, além de o contrato de prestação de serviços educacionais estabelecido entre as partes não ter ofendido as normas consumeristas, sendo, por tudo isso, de rigor o não provimento do recurso.** (TJSP; **Apelação Cível 1007756-83.2019.8.26.0032; Rel. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 19/10/2020**) (realce não original).

Destarte, a respeitável sentença merece ser reformada, para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Por conseguinte, dada a inversão do julgado, o autor deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 12% do valor da causa, considerando os critérios previstos no §2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, ressalvada a gratuidade.

Por tais fundamentos, **dá-se provimento** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator