



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417278

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010548-52.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL S/A, é apelado JULIO CESAR NUNES DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao recurso adesivo do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1010548-52.2023.8.26.0005

**COMARCA DE SÃO PAULO — FORO REGIONAL SÃO MIGUEL
PAULISTA — 1ª VARA CÍVEL**

**APELANTES/APELADOS: CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL S.A;
JULIO CESAR NUNES DE MORAES.**

JUÍZA PROLATORA: VANESSA CAROLINA FERNANDES FERRARI

VOTO Nº 11.474

**APELAÇÃO — ESTABELECIMENTO DE ENSINO —
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS
MATERIAIS E MORAIS — Autor que alega ter havido
cancelamento do curso profissionalizante ofertado pela
ré, sem prévio aviso — Sentença de parcial procedência,
condenada a ré ao pagamento de indenização a título de
danos morais fixada em R\$8.000,00 — Apelo da ré e
recurso adesivo do autor — Inconformismo do ré —
Descabimento — Relação de consumo evidenciada —
Aplicação das normas do diploma consumerista — Falha
no dever de informação por parte da requerida — Parte
ré que encerrou as atividades sem prestar informações
ou oferecer alternativas viáveis para a continuidade do
curso contratado pelo autor — Autor que se viu obrigado
a desembolsar quantia extra para concluir o curso em
outra instituição de ensino — Apelo adesivo que
comporta provimento — Patente a existência de danos
materiais e morais no caso em tela — Dano material
consistente no montante despendido para conclusão do
curso em outra instituição, abatido o valor que seria
pago com rematrícula e mensalidades caso disponíveis as
matérias pendentes, valor a ser apurado em liquidação
de sentença, limitado ao pleito formulado na inicial a tal
título — Quantum indenizatório a título de danos morais
(R\$ 8.000,00) que se apresenta adequado às
circunstância do caso concreto, levando em conta a
função punitiva e reparatória — Consonância com
precedentes desta C. Câmara — Sentença parcialmente
reformada — Recurso da ré improvido, e parcialmente
provido o recurso adesivo do autor.**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização a título de danos materiais e
morais ajuizada por Júlio Cesar Nunes de Moraes em face de Cruzeiro do

Sul Educacional S.A., julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 263/273, nos seguintes termos:

“julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por JULIO CESAR NUNES DE MORAES em face de CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL S.A., de maneira a condenar a parte ré no pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais, que deverão ser pagos em parcela única. Os valores serão corrigidos pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e incidirão correção monetária desde a data da sentença, ou seja, do arbitramento, em conformidade com a Súmula 362 do STJ e juros de mora de 1% ao mês da citação.

Pelo princípio da sucumbência, e considerando que houve sucumbência recíproca, condeno as partes no pagamento de custas e despesas processuais, fixando para o patrono da parte autora o equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação e para o patrono do réu o equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor pretendido por danos materiais, a título de honorários advocatícios, observando-se quanto ao autor o disposto no artigo 98 do Código de Processo Civil enquanto perdurar a condição de beneficiário da Justiça Gratuita.”

Inconformada, recorre a ré (fls. 276/283) e, adesivamente, o autor (fls. 378/390).

A ré apela, insistindo na ausência de qualquer irregularidade na conduta adotada pela instituição de ensino. Aduz inexistir dano moral indenizável no caso em tela. Pugna pela reforma da sentença de primeiro grau, a fim de que a presente demanda seja julgada totalmente improcedente. Subsidiariamente, requer seja minorada a indenização fixada a título de danos morais.

O autor apela, adesivamente, buscando a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais, relativos aos valores por ele desembolsados, em decorrência da conduta da ré.

Recursos tempestivos, preparo recolhido pela ré (fls. 284/285), regularmente processados. Constan contrarrazões do autor (fls. 289/298) e da ré (fls. 395/404).

Ausente manifestação em oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização a título de danos materiais e morais decorrente de prestação de serviços educacionais – mais precisamente, do cancelamento unilateral do curso contratado pelo autor, sem que tivessem sido prestados esclarecimentos acerca de seu encerramento.

Narrou o autor que ***“é aluno do curso técnico em meio ambiente (EAD) vinculado à empresa ré, sob a matrícula 21435596. Indica que em 08/07/2021 o autor solicitou o destrancamento de sua matrícula, ao que a ré informou que o curso não mais era ofertado na “Bandeira Cruzeiro”, motivo pelo qual o autor deveria entrar em contato com o polo de atendimento e solicitar a transferência para “bandeira UNICID ou UNIFRAN”, para que após a transferência realizasse a abertura de um novo protocolo de retorno ao curso. Aponta que no dia do prazo final para a realização das matrículas, em 15/07/2021, o autor ainda não havia recebido resposta se conseguiria se matricular nas outras unidades, ao que procurou novamente a ré, sendo apenas informado do adiamento do prazo para dia 26. Pontua que desde o dia 20 tentou realizar o pagamento de taxa de rematrícula, sem sucesso, até que recebeu boleto e o pagou no dia 30. Sustenta que o autor apenas precisava concluir três matérias para integralizar o conteúdo programático necessário para se formar, porém não foi matriculado imediatamente, com informação de prazo estendido para 30 de agosto. Aduz que desde o dia 3 de agosto buscou esclarecimentos sem êxito, ao que em 17/08/2021, a ré informou ao autor que a solicitação de transferência de polo fora indeferida, mas não lhe explicou a razão, sem que o autor tivesse êxito em contatos entre agosto e setembro de 2021 para sanar a situação, o que se repetiu em junho de 2022. Pontua que apenas em janeiro de 2023 houve retorno da ré, limitando-se a dizer que resolveria a questão, ao que em março de 2023 houve devolutiva de que a rematrícula seria impossível. Assevera que o autor teve de desembolsar valores de mais de cinco mil reais para concluir o curso em outra instituição. Requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a***

título de danos morais e de R\$ 5.232,00 (cinco mil e duzentos e trinta e dois reais) a título de danos materiais. Deu-se à causa o valor de R\$ 25.232,00 (vinte e cinco mil e duzentos e trinta e dois reais)."

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 126/137).

Réplica autoral (fls. 236/244).

Ambas as partes manifestaram desinteresse pela produção probatória (fls. 249/253 e 254/262).

Sobreveio, então, a r. sentença de fls. 263/273, que julgou a demanda parcialmente procedente nos termos já relatados.

Pois bem.

Respeitados os fundamentos expostos nas razões recursais da ré-apelante, bem como aqueles adotados pela r. sentença *a quo*, pelo meu voto, nego provimento ao recurso da ré e dou provimento ao apelo adesivo do autor.

Ab initio, acertado o reconhecimento, pelo d. juízo de primeiro grau, da existência de relação de consumo no caso em tela, e a consequente adoção das normas do diploma consumerista. *In verbis*:

“Observa-se que a relação estabelecida entre as partes é indiscutivelmente de consumo, já que os elementos desta relação estão presentes: o autor, na condição de consumidor, a ré na condição de fornecedora e a utilização pelo autor do serviço como destinatário final, haja vista os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A norma consumerista estabelece que o fornecedor do serviço responde pelos vícios que seus produtos apresentarem. Na hipótese, a responsabilidade objetiva é adotada na modalidade do risco do empreendimento em que aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços responde pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

Compulsando os autos, verifica-se que o autor tornou-se aluno da instituição ré, referente ao curso técnico em meio ambiente (EAD)

(fls.215/232).

Nesse influxo, narra o autor que, ao tentar efetivar rematrícula no curso, foi informado que a ré não mais o ofertava nas mesmas condições anteriores, sendo necessária a troca de bandeira. Entretanto, aduz que ao efetuar contato com a ré, não logrou obter respostas pertinentes ao longo dos anos, recebendo somente tempos depois a informação de que o curso não mais era ofertado. Por sua vez, sustenta a ré a ausência de falhas no serviço prestado.”

Com efeito, os requisitos necessários para a aplicação do regime protetivo definido pelo Código de Defesa do Consumidor encontram-se atendidos, especialmente no que se refere à responsabilidade objetiva das fornecedoras, prevista em seu artigo 14.

O artigo 14 do diploma consumerista estipula que o fornecedor de produtos e serviços deve reparar, independentemente da existência de culpa, os danos causados aos consumidores por defeitos na prestação de serviços. Só se exime da responsabilidade de reparar tais danos quando diante de uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade (artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor):

“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

In casu, todavia, em que pese o entendimento adotado em primeiro grau, reputo passível de reparos a r. sentença de fls. 263/273, no que tange ao reconhecimento de danos materiais no caso em tela.

Restou incontroverso que o curso técnico frequentado pelo autor foi interrompido unilateralmente pela ré, faltando a conclusão de apenas três matérias para a completa integralização do conteúdo programático e consequente possibilidade de obtenção do respectivo diploma. E nem se diga que a referida conduta está amparada pela “autonomia universitária”, devendo ser reputada como abusiva, ao privilegiar

unicamente seu interesse empresarial em detrimento do compromisso educacional.

Por evidente, procede o apelo adesivo do autor quanto à frustração de sua expectativa e do rompimento do vínculo de confiança, pela impossibilidade de conclusão do curso, sendo mesmo devidos os danos materiais relativos aos valores por ele despendidos.

Ainda, revelou-se patente a culpa na conduta da instituição de ensino ré e evidente a falha na prestação de seus serviços, bastando, para tanto, a simples constatação da inobservância de seu dever de informação.

Neste ponto, o juízo de primeiro grau assim dispôs:

“Por outro lado, em que pese a autonomia didático científica da universidade, restou configurada na espécie falha nos serviços prestados, tendo em vista a mácula ao direito à informação que é assegurado ao consumidor.

Exsurge do conjunto probatório acostado aos autos (fls.32/82), que já em meados de 2021 o autor buscou contatar a ré a fim de que no mês de julho lograsse efetuar sua rematrícula, sendo-lhe anunciada a prorrogação de prazos. Dessa forma, insistindo o autor nos contatos, apontou-se para a tentativa de localizar polo em que disponibilizado o curso técnico, prosseguindo-se com perguntas ao autor sobre qual lhe seria o polo mais próximo, ressaltando-se que o autor não seria desvinculado do curso (fls.39/42). Posteriormente, foi informado quanto ao pagamento de taxa de vinte e cinco reais, quitada pelo autor (fls.61), sendo que, com dificuldades quanto ao polo de Duque de Caxias, disse o autor que aceitaria ser alocado para o de Jacarepaguá, a fim de logo sanar a situação, pois temia perder a rematrícula e oportunidades de estágio (fls.44 e 47).

Ainda, por diversas vezes ressaltou o autor a necessidade de resolver a pendência para que assim finalizasse as matérias e se formasse, seguindo-se lapsos sem que obtivesse quaisquer devolutivas. Em continuidade, mesmo após a quitação da taxa estipulada, sobrevieram comunicações quanto a entraves de transferência, não obstante, com respostas de que diligências internas eram realizadas para sanar a situação, até que somente no início de 2023 consignou-se em definitivo que o curso não mais era ofertado pela instituição ré.

Desta feita, manifestando o autor o desejo de retomar o curso em que estava matriculado, sobreveio informação quanto à necessidade de mudança de polo, ao que a princípio a universidade apresentou postura de que seria capaz de acolhê-lo. Não obstante, somente após efetuado um pagamento de taxa de matrícula e longos períodos sem que o autor tivesse uma resposta definitiva e satisfatória da parte ré, veio a informação de que ao cabo a universidade não albergaria o curso no qual antes havia se matriculado o autor.

A respeito do direito à informação conferido ao consumidor, já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça que “o direito à informação está relacionado com a liberdade de escolha daquele que consome, direito básico previsto no inciso II do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e vinculado à correta, fidedigna e satisfatória informação sobre os produtos e os serviços postos no mercado de consumo. A autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é transmitida, pois é um dos meios de formar a opinião e produzir a tomada de decisão daquele que consome. Logo, se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente, incompleta ou omissa, retira-se-lhe a liberdade de escolha consciente. Por sua vez, o dever de informar também deriva do respeito aos direitos básicos do consumidor, designadamente do disposto no inciso III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor” (REsp 1515895/MS, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/09/2017, DJe 27/09/2017, grifo meu). Assim, “mais do que obrigação decorrente de lei, o dever de informar é uma forma de cooperação, uma necessidade social. Na atividade de fomento ao consumo e na cadeia fornecedora, o dever de informar tornou-se autêntico ônus pró-ativo incumbido aos fornecedores (parceiros comerciais, ou não, do consumidor), pondo fim à antiga e injusta obrigação que o consumidor tinha de se acautelar (caveat emptor)” (REsp 1364915/MG, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 14/05/2013, DJe 24/05/2013, grifo meu).

Destarte, incumbia à instituição de ensino ré prestar informação clara ao consumidor sobre as reais condições de que dispunha para que o curso no qual se matriculara o autor poderia ter prosseguimento, e assim se formar (...).”

Logo, demonstrada a falha na prestação dos serviços de ensino ofertados pela instituição ré. E evidenciado os danos sofridos pelo autor – que se viu compelido a dispendar novas quantias a fim de obter a conclusão do curso em instituição de ensino diversa – resta patente o dever de indenizar, observado o valor R\$ 5.232,00 indicado na exordial, abatido o montante que seria pago caso disponíveis as três matérias pendentes com rematrícula e mensalidades (por se tratar de despesa obrigatória caso disponibilizado o curso), valor a ser apurado em liquidação de sentença, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros legais desde a citação.

Ainda, dada a peculiaridade do caso concreto, e em se tratando de relação de consumo, caracterizada está a ocorrência de danos morais passíveis de indenização no caso em tela, como decidido.

De igual sorte, na respectiva fixação, recomenda a doutrina que o juiz atente para as condições das partes, de modo a possibilitar, de forma equilibrada, uma compensação razoável pelo sofrimento havido e, ao mesmo tempo, traduzir uma sanção ao ofensor, tendo em vista especialmente o grau de culpa, de modo a influenciá-lo a não mais repetir o comportamento. Observa Carlos Roberto Gonçalves que ***“em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, justamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima”***.

E por outro lado, segundo a lição de Carlos Alberto Bittar, ***“a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em***

razão das potencialidades do patrimônio do lesante”.

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz das finalidades compensatória, punitiva e preventiva do instituto, devendo levar em conta ainda os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e os parâmetros consagrados na jurisprudência. Acerca do tema, sempre importante e atual o ensinamento do Des. Cezar Peluso, em acórdão publicado na RT 706/67: ***“A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa.”.***

Mais ainda: ***“A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos.”*** (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016).

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz das finalidades compensatória, punitiva e preventiva do instituto, devendo levar em conta ainda os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e os parâmetros consagrados na jurisprudência.

In casu, tenho que o montante fixado pelo juízo *a quo* (R\$ 8.000,00) deve ser prestigiado, pois se mostra suficiente para mitigar o sofrimento do autor no caso concreto, motivando a parte ré a adotar postura diversa em situações semelhantes, afastado o risco de enriquecimento indevido do reclamante.

Aludido valor deve ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento original (sentença), conforme entendimento consolidado pela Súmula 362 do C. STJ, com juros de mora desde a citação.

Nesse mesmo sentido, já se pronunciou esta C. Câmara, ao julgar casos análogos:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Ensino superior - Cancelamento do curso no quinto semestre - Ação de indenização por danos materiais e morais proposta por alunos - Representação processual da ré não regularizada - Revelia - Sentença de procedência - Apelo da ré - Preliminar rejeitada - Cancelamento do curso sem prévia notificação e sem oferta de alternativas aos alunos - Matéria de fato reputada verdadeira - Aplicação dos efeitos da revelia - Artigo 344 do Código de Processo Civil - Danos morais e materiais caracterizados - Indenizações exigíveis - Sentença mantida - Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 1023700-70.2019.8.26.0309; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2023; Data de Registro: 27/07/2023).

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais – Curso de ensino superior cancelado pela ré – Retenção de valores pagos pela consumidora e cobrança extrajudicial de mensalidades – A fornecedora dos serviços não comprovou a legitimidade da cobrança – Ausência de prestação de serviços – Negativação indevida - Ocorrência de dano moral “in re ipsa” – Indenização fixada em R\$ 10.000,00 – Valor razoável – Precedentes desta Câmara - Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008797-87.2020.8.26.0020; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2023; Data de Registro: 09/08/2023)

Assim, de rigor a parcial reforma da r. sentença de primeiro grau, para manter o *quantum* indenizatório fixado em primeiro grau a título de danos morais e arbitrar indenização a título de danos materiais, nos moldes já indicados.

Por derradeiro, a solução empreendida torna imperiosa a redistribuição dos honorários sucumbenciais, posto que afastada a hipótese de sucumbência recíproca entre as partes (o autor, em verdade, fica vencido

em parcela mínima de seu pleito). Assim sendo, fica a ré condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais deixo de majorar nesta oportunidade, vez que fixados em seu patamar máximo, nos moldes do art. 85, *caput* e § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso da ré, e **dou parcial provimento** ao apelo adesivo do autor.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator