



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428584

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0013075-97.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ORME SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA. e ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES S/A, é apelada GABRYELE CAROLINE ROCHA RIBEIRO (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: **Negaram provimento 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), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE JABAQUARA - 1ª VARA CÍVEL**
APELANTE: **ORME SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA. E OUTRO**
APELADO: **GABRYELE CAROLINE ROCHA RIBEIRO**

VOTO N.º 27.427

APELAÇÃO. ESTABELECIMENTO DE ENSINO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de parcial procedência, condenando a ré ao fornecimento dos documentos solicitados pela autora e ao pagamento de indenização a título de danos morais indenizáveis. Insurgência da ré contra a condenação a título de danos morais e incidência do CDC. Relação de consumo bem evidenciada. Retenção de documentos. Vedação. Inteligência do art. 6º, caput, da Lei nº 9.870/99. Danos morais. Ocorrência. Autora que comprovou documentalmente ter tentado resolver o problema de forma administrativa. Violação à liberdade de contratar e à integridade psicofísica da autora, incidindo-se, outrossim, a chamada teoria do desvio produtivo. Sentença mantida. Honorários majorados.
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação revisional de contrato cumulada com repetição de indébito com pedido de tutela de urgência, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 356/361, a fim de “[a] obrigar a ré à emissão dos documentos necessários para a transferência da autora; e [b] condenar a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00 por danos morais, com juros de mora, de 1% ao mês e desde o evento danoso, e correção monetária, pela tabela prática do TJSP e desde a fixação.”. Em razão da sucumbência mínima, condenou-se a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados estes em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 404/419), sustentando, em síntese: a) autonomia da instituição de ensino superior em assuntos pedagógicos e financeiros; b) inexistência de pedido de emissão de documentos por parte da apelada antes do ajuizamento da ação (intentada inicialmente na Justiça Federal em 01/02/2023); c) inexistência de falha na prestação de serviços da Instituição; d) ausência de documentos que comprovem as alegações da apelada; e) afastamento dos danos morais ou, subsidiariamente, redução do *quantum* indenizatório; f) não incidência do CDC e inversão do ônus da prova à hipótese; g) ausência de verossimilhança nas alegações autorais, não tendo a apelada comprovado os fatos constitutivos de seu direito.

Recurso tempestivo e preparado

Contrarrazões a fls. 424/431.

Recebe-se o apelo nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

A autora ajuizou a demanda em face da instituição de ensino ré afirmando, na inicial, que ao solicitar a transferência da IES (Faculdade, Pitágoras - Campus Antônio Carlos) na qual estudava para a Universidade Anhanguera, Marte, foi informada que a documentação necessária para registro da nova matrícula ficaria disponível no portal do aluno até o dia 22/08/2022, bem como que, na mesma data, deveria se dirigir na Universidade Anhanguera, Faculdade integrante do mesmo grupo de ensino, para fazer na matrícula e verificar o andamento da transferência da bolsa de estudos. Contudo, ao chegar na Secretaria da IES para providenciar a matrícula, foi informada de que havia um débito a ser quitado, impedindo assim sua realização. Um dia após a quitação do débito, dirigiu-se novamente à Universidade Anhanguera, sendo informada de que seria aberto um novo chamado para pedido de transferência, após 5 (cinco) dias úteis do pagamento do boleto. Após o transcurso do prazo, foi orientada a conversar com o coordenador do curso, para que pudesse frequentar

as aulas mesmo sem a formalização da transferência. Entretanto, foi-lhe solicitado o histórico escolar, documento que, além de não ter sido fornecido à autora, não havia como requerere-lo, haja vista que houve bloqueio do acesso da autora ao Portal do Aluno, impedindo o ingresso nas aulas e a efetivação da transferência. Após conversar com o coordenador, foi informada de que não havia a possibilidade de abrir um novo chamado na cidade de São Paulo e que tal requerimento deveria ser feito diretamente na Faculdade Pitágoras - Campus Antônio Carlos. Tentou, sem sucesso, resolver a questão de forma administrativa. Aduz ter sido compelida a arcar com valores de mensalidades de forma indevida, haja vista serem posteriores a 08/08/2022 (data do pedido de trancamento da matrícula), o que ensejou a inscrição do seu nome em órgãos de proteção ao crédito. Diante da situação narrada, ingressou com a presente demanda a fim de que fosse fornecida à autora a documentação necessária para transferência de curso, devolução em dobro dos valores pagos indevidamente, bem como condenação da ré ao pagamento de danos morais indenizáveis.

Contestação a fls. 195/222.

Réplica a fls. 349/355.

Sobreveio a sentença (356/361) que julgou o feito parcialmente procedente, conforme já relatado.

Pois bem.

A sentença não comporta reparo.

Primeiramente, é certo que o caso retratado nos presentes autos versa sobre relação de consumo, estando, portanto, sujeito ao regime protetivo consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor, o que enseja, a inversão do ônus da prova em favor do autor, por força do disposto no art. 6º, VIII, do CDC, mormente considerando-se a verossimilhança de suas afirmações, respaldadas pelos documentos acostados aos autos, bem como a hipossuficiência técnica da requerente, ainda que, na hipótese, tenha sido possível resolver a lide com as provas constantes nos autos.

Cinge-se a controvérsia recursal acerca da manutenção da condenação da apelante ao pagamento da indenização a título de danos morais em favor da autora.

Pois bem.

Compulsando os autos, verifica-se que diferentemente do alegado pela apelante, houve tentativas de resolução do problema de forma administrativa, antes do ajuizamento da ação perante a Justiça Federal (01/02/2023), conforme comprovado pelo documento de fls. 24, datado de 11/10/2022 que, inclusive, menciona todos os protocolos anteriormente realizados perante a ré, robustecendo e trazendo verossimilhança às alegações autorais.

Em que pese a autonomia administrativa e de gestão financeira, não há razão para que a instituição de ensino tenha se quedado inerte diante das tentativas de resolução do problema de forma administrativa pela parte autora, limitando-se, agora, a sustentar que os pedidos para solicitação da documentação necessária para transferência se deram após o ajuizamento da ação.

Não se desincumbiu, assim, a apelante do ônus contido no art. 373, II, do CPC.

As alegações de que há ausência de documentos que comprovem as alegações da apelada e de verossimilhança nas alegações autorais, bem como que a autora não tenha comprovado os fatos constitutivos de seu direito beiram a má-fé.

Ressalta-se que, ademais, é vedada a retenção de documentos pelas instituições de ensino, a teor do art. 6º, caput, da Lei nº 9.870/99.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - Retenção de certificado de conclusão de curso e histórico escolar dos alunos inadimplentes - Conduta ilícita das instituições de ensino requeridas, pois violam o art. 6º, 'caput', da Lei nº 9.870/99, que dispõe que é defeso à escola efetuar a retenção de documentos como histórico escolar e certificado de conclusão do curso em virtude de inadimplência no pagamento das mensalidades escolares Sentença que acertadamente impõe às rés que não retenham ou se recusem a emitir documentos de alunos inadimplentes, mas deixa de fixar multa para o caso de descumprimento da decisão judicial Necessidade de arbitramento de "astreintes", as quais ficam fixadas nesta sede em R\$ 500,00 por dia de descumprimento, limitado a R\$ 30.000,00.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - Pretensão de reconhecimento do direito dos alunos a indenização por danos morais - Direito à reparação pelos danos morais, ante a má prestação de serviços por parte das instituições de ensino rés, que procederam à retenção de histórico escolar e certificado de conclusão de curso de alunos inadimplentes Possibilidade de reconhecimento da existência de dano moral através de condenação genérica, a teor do art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, visto que se trata de direitos individuais homogêneos A liquidação e execução da sentença poderão ser promovidas pelas vítimas, mediante habilitação, ocasião em que será discutida a extensão do dano moral de cada aluno, consoante o art. 97 do CDC - Recurso provido, para julgar a ação integralmente procedente.

(TJSP; Apelação Cível 1011456-62.2016.8.26.0100; Relator (a): Carlos Nunes; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2018; Data de Registro: 02/07/2018)

Impugnação ao cumprimento de sentença julgada improcedente Apelo da executada - Mensalidades acadêmicas depositadas em ação de consignação em pagamento Eventual situação de inadimplência que não obsta a emissão do diploma. Inteligência do art. 6º Lei nº 9.870/99 Documentos acostados aos autos que não atestam a quitação integral do débito da exequente Como se não bastasse, convertido por esta C. Câmara o julgamento em diligência, contador judicial identificou a existência de saldo credor em favor da parte exequente Sentença mantida Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 0064830-95.2012.8.26.0602; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 6ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2019; Data de Registro: 16/08/2019)

Há de se reconhecer a falha da prestação do serviço da apelante.

Os danos, morais, portanto, são devidos.

O dano moral, ainda mais sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, somente se configura quando houver lesão à dignidade humana e seus substratos: liberdade, igualdade, solidariedade e integridade psicofísica. Nesse sentido a doutrina de Maria Celina Bodin de Moraes (Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro, Editora Processo, 2017, pág. 327):

“Constitui dano moral a lesão a qualquer dos aspectos componentes da dignidade humana dignidade esta que se encontra fundada em quatro substratos e, portanto, corporificada no conjunto dos princípios da igualdade, da integridade psicofísica, da liberdade e da solidariedade”

Na hipótese, houve violação da liberdade de contratar, bem como da integridade psicofísica da autora, uma vez que se viu privada de realizar a almejada transferência de IES em razão da desídia da apelante.

Diante dos percalços para resolução do problema administrativamente, que foram solucionados apenas após a intervenção do judiciário, incide-se à hipótese a chamada teoria do desvio produtivo.

A teoria do desvio produtivo do consumidor ganhou notoriedade com a doutrina de Marcos Dessaune. Consiste na indenização pela perda do tempo livre, diante de uma situação de mau atendimento, desviando-se o consumidor de suas competências com o objetivo de resolver problema criado pelo próprio fornecedor. É, pois, consagradora do direito constitucional à proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, da Constituição Federal), assim como à proteção contra práticas comerciais abusivas (art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor), à efetiva prevenção e reparação aos danos patrimoniais e morais (art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor), e aos deveres anexos de proteção, cuidado e cooperação, decorrentes da boa-fé objetiva.

Sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor afirma Marcos Dessaune (in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral, Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo, vol. VII, nº 28, Marcos Dessaune)

“o tempo é o suporte implícito da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, e a vida constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem. Esse tempo vital tem valor inestimável, visto que é um bem econômico escasso que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida. Por sua vez, as atividades existenciais não admitem adiamentos nem supressões indesejados, uma vez que são interesses suscetíveis de prejuízo inevitável quando deslocados no tempo. No Brasil, a expectativa de vida ao se nascer no ano de 2015 era de 75,5 anos. Significa dizer que o maior, o mais valioso e o verdadeiro capital de toda pessoa, que por meio de escolhas livres e voluntárias pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, são esses 75,5 anos, 27.557 dias ou 661.380 horas de vida do brasileiro. Por tudo isso está equivocada a jurisprudência brasileira que afirma que a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano extrapatrimonial ressarcível.”

Nesse mesmo sentido a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE.

1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73.

2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC).

3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73.

4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé.

5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele - consumidor - quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante -, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém.

8. Recurso especial desprovido. (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018)

No caso, em seu voto, a Ministra Nancy Andrighi assim consignou:

“A começar pela tentativa por vezes frustrada de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial.

Aliás, já há quem defenda, nessas hipóteses, **a responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil**: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela

Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017).

(...)

A modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes, e o comerciante, porque desenvolve a atividade econômica em seu próprio benefício, tem condições de realizá-las!

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado ou, ao menos, atenuado se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

(...)

Logo, à luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.

Toda essa dinâmica que se revela na prática, portanto, demonstra que a via-crúcis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC)

No que tange a fixação do valor da indenização moral, deve-se observar que seu arbitramento levará em conta as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não incentivar a ré no aprimoramento dos seus serviços, evitando a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos poder ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. (“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60)

Sobre o tema, ainda:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (STJ. 4ª Turma, REsp 245.727/SE, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 28/03/2000).

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, tem-se que o “quantum” de R\$ 8.000,00 deve ser mantido.

Em suma, portanto, diante do reconhecimento da falha da prestação do serviço da apelante e consequentemente da incidência de danos morais indenizáveis em favor da autora, resta a sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do disposto no art. 85, §11, majoram-se os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora para 12% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator