



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429979

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1110496-70.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDIVANIA MORAES DE ANDRADE, é apelado ASSUPERO ENSINO SEPERIOR LTDA.

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), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **EDIVANIA MORAES DE ANDRADE**
APELADO: **ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA**

VOTO N.º 27.440

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Aluna impedida de colar grau e obter diploma diante da não realização do ENADE. Responsabilidade da IES em cientificar os estudantes acerca da realização do exame. Não comprovação acerca da ciência da autora quanto a realização do ENADE. Falha na prestação do serviço. 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. Fixação de honorários advocatícios por equidade no mínimo da Tabela da OAB, consoante a orientação do C. STJ contida no Resp julgado sob o rito dos recursos repetitivos nº 1.850.512/SP. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais, cujo pedido foi julgado improcedente na sentença de fls. 126/127, condenando a autora ao pagamento de custas do processo e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Apela a autora (fls. 130/160), sustentando, em síntese: a) ter sido informada da necessidade do exame para a colação de grau após a data da colação, tratando-se de prática ilícita e abusiva; b) ausência de dados da apelante no e-mail que trata da comunicação acerca da realização do exame; c) tentativa de resolução do problema administrativamente; d) solicitação da dispensa da realização do ENADE em 31/01/2019, após a ocorrência do exame, para que

não precisasse aguardar 8 meses para que outro ENADE ocorresse; d) ter conseguido realizar a colação de grau apenas em 18/09/2019; e) danos morais indenizáveis (R\$15.000,00) e incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor; f) majoração dos honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação; g) reforma da sentença e inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo e preparado

Contrarrazões a fls. 167/178.

Recebe-se o apelo nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta parcial provimento.

A autora ajuizou a demanda em face da instituição de ensino ré afirmando, na inicial, ter sido impedida de realizar a colação de grau referente ao curso que frequentou pela não realização do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes. Afirma não ter sido cientificada acerca da realização do exame pela ré e que, por essa razão, não compareceu na data de ocorrência da prova. Aduz que, em consequência dos fatos narrados, teve sua colação de grau adiada em 8 meses, vindo a ocorrer apenas em 18/09/2019. Por tais razões, ingressou com a presente demanda, buscando reparação moral no valor de R\$15.000,00.

Contestação a fls. 61/71.

Réplica a fls. 112/125.

Sobreveio a sentença (126/127) que julgou o pedido improcedente, conforme já relatado.

Pois bem.

A sentença 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.

Resta incontroverso que a autora foi impedida de colar grau por não ter participado do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes.

Cinge-se a controvérsia recursal acerca da adequada informação acerca da realização do ENADE e da condenação da ré ao pagamento da indenização a título de danos morais em favor da autora.

Pois bem.

Com efeito, competia ao apelante, como prestador de serviços que é, cuja responsabilidade é objetiva, promover todos os procedimentos necessários à obtenção da graduação, objetivo precípuo do negócio jurídico firmado pelas partes, notadamente, quanto à inscrição no ENADE, de sua inteira responsabilidade, de acordo com o §6º, do art. 5º, da Lei nº 10.861/2004.

Compulsando os autos, verifica-se que o e-mail de fls. 79 não é apto a comprovar que houve comunicação da apelante acerca da necessidade de realização do exame. Isso porque, ao se analisar o conteúdo do documento, não se verifica qualquer indício de que a mensagem tenha sido enviada à autora, não constando, nem sequer, o endereço eletrônico na aluna.

O telegrama de fls. 103/104, enviado em 17/01/2019, conforme aduz a apelada visava *“formalizar a sua situação no ENADE e as consequências daí decorrentes, quais sejam, não conclusão do curso e impossibilidade de colar grau e, conseqüentemente, participação da cerimonia de colação de grau”*, ou seja, não teria o condão de suprimir a não realização do exame.

Diante da não comprovação da ciência da ré, resta caracterizada a deficiência na prestação dos serviços.

Por fim, resta a análise dos danos morais.

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”

Há, no caso, violação à liberdade de contratar e à integridade psicofísica, em razão da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

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)

Diante da espera 8 meses adicionais para poder colar grau e, conseqüentemente, graduar-se na instituição ré, bem como ter enfrentando uma verdadeira *via crucis* para resolver um problema do qual não deu causa, os danos morais são devidos.

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” a ser fixado para a indenização moral não deve ser a quantia pleiteada pela autora, mas o valor de R\$ 10.000,00.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Colação de grau e obtenção de diploma Impossibilidade ENADE Inscrição - Responsabilidade da instituição educacional Deficiência na prestação de serviços Desídia na solução do impasse Danos morais caracterizados - Ação parcialmente procedente Recurso desprovido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1000237-53.2019.8.26.0001; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2021; Data de Registro: 23/05/2021)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS - Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais - Cerceamento de defesa - Inocorrência - Presentes elementos de prova documental suficientes para a formação do convencimento do Julgador - Competia à ré comprovar de forma inequívoca que havia cumprido a exigência de informar aos autores a necessidade de comparecimento ao exame do ENADE, porém não o fez - Direito dos alunos à reparação pelos danos morais, ante a evidente falha na prestação de serviços por parte da Instituição de Ensino - Indenização devida e arbitrada na quantia razoável de R\$ 5.000,00 para cada autor, levando-se em conta as condições das partes - Caráter coibitivo da condenação, a fim de se reprimir novas condutas assemelhadas - R. sentença monocrática mantida - Recurso improvido, rejeitada a preliminar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1041999-69.2017.8.26.0114; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2019; Data de Registro: 27/05/2019)

Em suma, portanto, reforma-se a sentença a fim de condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais indenizáveis em favor da autora.

Sobre a quantia de R\$10.000,00, deve-se incidir correção monetária pelo IPCA (diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24) desde a data do acórdão, com juros de mora, na forma do art. 406 do CC, desde a citação.

Em razão do decaimento mínimo da autora, fica a ré condenada ao pagamento da totalidade das custas, despesas processuais, bem como a honorários advocatícios arbitrados por equidade, nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC/2015, valor atualmente fixado em R\$ 5.557,28.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE

Relator