



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

<b>Número do</b>	1.0287.12.009439-9/001	<b>Númeração</b>	0094399-
<b>Relator:</b>	Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira		
<b>Relator do Acordão:</b>	Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira		
<b>Data do Julgamento:</b>	03/12/2015		
<b>Data da Publicação:</b>	15/12/2015		

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - APLICAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS - ARTIGO 14 DO CDC - INCIDÊNCIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - DEMONSTRAÇÃO - PERDA DE ANO LETIVO - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - DEVER DE INDENIZAR - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO**

- A relação existente entre as partes tem cunho consumerista, em que a autora figura como consumidora e a ré como prestadora de serviços educacionais, devendo a matéria ser apreciada com fulcro na Lei nº 8.078/90.
- A teor do art. 14, do CPC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.
- A perda de semestre letivo enseja ao aluno danos de ordem psíquica que superam meros dissabores da vida comum.
- O valor da indenização deve ser fixado com prudência, segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mostrando-se apto a reparar, adequadamente, o dano suportado pelo ofendido, servindo, ainda, como meio de impedir que o condenado reitere a conduta ilícita.

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0287.12.009439-9/001 - COMARCA DE GUAXUPÉ**  
**- APELANTE(S): REGINA APARECIDA MARCON - APELADO(A)**



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(S): UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL - ULBRA

## ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 17<sup>a</sup> CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. EVANDRO LOPES DA COSTA TEIXEIRA

RELATOR.

DES. EVANDRO LOPES DA COSTA TEIXEIRA (RELATOR)

## VOTO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de ff.169/174, pela qual o MM. Juiz de Direito "a quo", na ação de indenização por danos morais movida por REGINA APARECIDA MARCON FRESCA em face de UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL - ULBRA, extinguindo o processo, com resolução de mérito, julgou improcedente o pedido inicial, nos termos do art. 269, inciso I, do CPC. Condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em R\$1.000,00. Todavia, suspendeu a exigibilidade de tais verbas, tendo em vista que à autora foi concedido o benefício da assistência judiciária gratuita.

Em suas razões recursais (ff.177/182), alega a parte autora, em síntese, que a r. sentença merece ser reformada, ao entendimento de que todos os elementos necessários à comprovação do defeito na prestação de serviço por parte da requerida constam dos autos; que as informações quanto à inadimplência foram refutadas; que a prova oral produzida nestes autos demonstra que tanto a autora quanto



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

outros alunos foram prejudicados pela impossibilidade de rematricula e, com isso, a perda de mais de um ano do curso de graduação contratado; que se revela presente a responsabilidade civil da parte ré; que estava em dia com as mensalidades; que inexistente qualquer causa a autorizar a não realização da rematricula; que a situação noticiada nos autos enseja indenização por danos morais. Por fim, pugna pelo conhecimento e provimento do recurso, a fim de ver julgados procedentes os pedidos formulados na inicial.

Devidamente intimada a apresentar contrarrazões (ff.183/184), a parte ré assim o fez, às ff.185/189 (originais às ff.191/195), pugnando, em suma, pelo desprovimento do recurso.

## JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Conheço do recurso, eis que presente os pressupostos de admissibilidade.

Registre-se que não foi recolhido o respectivo preparo recursal, uma vez que a parte autora encontra-se a litigar sob o pálio da assistência judiciária gratuita (ff.31 e 174).

## PRELIMINARES

Não há preliminares a serem enfrentadas.

## MÉRITO



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Regina Aparecida Marcom Fresca ajuizou Ação de Indenização por Danos Morais em face de Universidade Luterana do Brasil - ULBRA.

Na inicial de ff.02/11, narrou que se submeteu ao processo seletivo da requerida/apelada para o curso de Pedagogia, à distância. Porém, afirmou que, em dezembro de 2010, não conseguiu realizar a rematrícula para o semestre seguinte, pois, segundo informações do site da requerida, as turmas ainda não estavam liberadas para o ano de 2011. Alegou que, somente em janeiro de 2011, foi informada pela requerida que o período de rematrícula havia excedido e que a questão seria regularizada antes do início do novo período. Após alguns dias, sem que seu problema houvesse solucionado, a autora entrou novamente em contato com a requerida e tomou conhecimento de que não poderia solicitar matrícula e sim reingresso, pois sua situação era de aluna "evadida". Por essa razão, afirma que perdeu todo o ano letivo de 2011 e o primeiro semestre de 2012. Pediu a procedência do pedido para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem.

Cumpri aferir se a parte autora faz jus à indenização por danos morais, tidos como suportados em virtude da alegada impossibilidade de rematrícula para o ano de 2011.

De início, sobreleva anotar que a parte ré, ora apelada - Universidade Luterana do Brasil - ULBRA -, enquadra-se na categoria de fornecedora de serviços (art. 3º da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor). A parte autora, ora apelante, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora, ou seja, é a destinatária final do curso/ das aulas ministradas pelo corpo de docentes da



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

apelada. Por conseguinte, inegável a existência da relação de consumo no caso dos autos.

Neste sentido:

"RECURSO ESPECIAL. SERVIÇOS EDUCACIONAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. APLICAÇÃO DO CDC. FATO DO SERVIÇO. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. 1. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o contrato de prestação de serviços educacionais constitui relação de consumo. (...) 4. Recurso especial não provido." (REsp 647.743/MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 04/12/2012, DJe 11/12/2012).

Dessa feita, verificada a relação consumerista, resta assentada a aplicabilidade do CDC ao caso sob julgamento, sendo importante atentar-se, então, para o disposto no art. 14 de tal diploma legal, que assim dispõe:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (destaquei).

Pela simples leitura do aludido dispositivo, conclui-se que o Código de Defesa do Consumidor albergou, nos casos de reparação dos danos decorrente de defeito no serviço, a teoria da responsabilidade civil objetiva, que dispensa a investigação acerca da conduta culposa do agente.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Com isso, tem-se que o caso se enquadra na esfera da responsabilidade civil contratual objetiva.

A responsabilidade objetiva se configura independentemente da culpa, como leciona o civilista Carlos Roberto Gonçalves, Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo:

"(...). Nos casos de responsabilidade objetiva, não se exige prova de culpa do agente para que seja obrigado a reparar o dano. Em alguns, ela é presumida pela lei. Em outros, é de todo prescindível, porque a responsabilidade se funda no risco (objetiva propriamente dita ou pura).

Quando a culpa é presumida, inverte-se o ônus da prova. O autor da ação só precisa provar a ação ou omissão e o dano resultante da conduta do réu, porque sua culpa já é presumida. Trata-se, portanto, de classificação baseada no ônus da prova. É objetiva porque dispensa a vítima do referido ônus. Mas, como se baseia em culpa presumida, denomina-se objetiva imprópria ou impura. É o caso, por exemplo, previsto no art. 936 do CC, que presume a culpa do dono do animal que venha a causar dano a outrem. Mas facilita-lhe a prova das excludentes ali mencionadas, com inversão do ônus probandi. Se o réu não provar a existência de alguma excludente, será considerado culpados, pois sua culpa é presumida.

Há casos em que se prescinde totalmente da prova da culpa. São as hipóteses de responsabilidade independentemente de culpa. Basta que haja relação de causalidade entre a ação e o dano." (in Responsabilidade Civil, 8<sup>a</sup> ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 21/22).

Valho-me, ainda, das lições de Sérgio Cavalieri Filho:

"O fornecedor de serviços, consoante art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Trata-se de responsabilidade



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a

qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexo causal, enunciadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (in Programa de Responsabilidade Civil. 4. ed. rev., aum. e atual. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 400).

Dito isso, resta perquirir se houve efetiva falha nos serviços prestados pela ré, ora apelada, a ensejar a reparação pelos alegados danos causados à autora, ora apelante.

E, examinando tudo o que dos autos consta, com a devida "venia", ao contrário do entendimento do d. sentenciante, tenho que a razão assiste em parte a apelante, senão vejamos.

Restou incontroverso que as partes celebraram contrato de prestação de serviços educacionais referentes ao Curso de Ensino Superior de Pedagogia, na modalidade à distância, conforme afirmado por ambas as partes (ff.02/11 e ff.40/45).



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

É o que também se extrai dos documentos de ff.47/49.

Do mesmo modo, ausente de dúvidas que a parte autora estava inscrita em tal curso desde 2009, tendo como núcleo e/ou "Pólo de Apoio Presencial" a cidade de Guaxupé/MG.

Outrossim, restou demonstrado que a apelada teve alguns problemas relacionados à manutenção e à validade de certos convênios de cooperação técnica para a oferta de cursos superiores pela metodologia de ensino à distância, dentre os quais o prestado à apelante (f.103).

Pelos depoimentos acostados à ff.102/103, nota-se que alguns alunos tiveram dificuldades na realização da rematrícula junto à requerida e, ainda, que o pólo de Educação à Distância por ela mantido na cidade de Guaxupé/MG foi fechado.

Ora, a preposta da própria requerida, bem como a testemunha arrolada pela parte ré, relataram, de modo convincente, que:

"(...) que a requerente não se rematriculou para o curso no primeiro semestre de 2011, acreditando que tal fato tenha ocorrido em razão da mesma ter perdido os prazos estipulados pela requerida; (...); que tem conhecimento de outros alunos desta cidade que tiveram dificuldades na realização da rematrícula junto à requerida, mas que referidas dificuldades ocorreram em razão dos mesmos estarem inadimplentes com algumas mensalidades; que ocorreram casos em que os alunos quitaram prestações junto ao polo local em que estudavam, o qual não informou à requerida no primeiro momento, fazendo que referidas prestações permanecessem em aberto; (...)." (f.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

102 - depoimento da preposta da requerida - destaquei).

"(...) que conhece a requerente, pois a depoente trabalhou no polo desta cidade (...); que a requerente não conseguiu efetivar a rematricula para o ano de 2011, o que era feito diretamente no site da requerida, uma vez que constavam pendências financeiras em aberto; que na realizada a requerente estava quite com a requerida, tendo a depoente inclusive enviado comprovante dos pagamentos das mensalidades, na tentativa de conseguir fazer a rematricula, mas foi tudo em vão; que com o passar do tempo sem que a requerente conseguisse efetivar a matricula expirou-se o prazo para tanto e a requerente acabou por perder o ano letivo; que o polo desta cidade acabou fechando e alguns alunos terminaram o curso no polo de Passos (...); que havia muitos problemas com relação ao polo e a requerida, (...)." (f.103 - testemunha Paula Aparecida de Souza - destaquei).

Dessa feita, sopesando a documentação carreada aos autos, com os depoimentos acima transcritos, constato que houve, sim, prova da falha na prestação dos serviços educacionais contratados pela autora, a ensejar a responsabilização civil da ré.

Ora, a reclamada não fez prova de fato que legitimamente obstasse a rematricula da parte autora.

Ao contrário, os comprovantes juntados às ff.16/30, somado ao parecer financeiro trazido pela parte ré (f.46) apontam que estava a parte autora adimplente perante a Instituição Educacional recorrida.

Não obstante a essa situação, o histórico escolar, de ff.48/49, demonstra que a parte autora deixou de cursar os períodos 2011/01 e 2011/02, sendo tal obstáculo criado pela requerida, ao



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

apontar, em seu sistema, "pendências financeiras em aberto", segundo afirmou, como visto, a testemunha Paula Aparecida de Souza (f.103).

Assim, tem-se que, por questões relacionadas à falha na prestação de serviços educacionais pela própria apelada, a apelante foi impedida de concluir o seu curso, nos moldes como anunciado, ou melhor, no tempo programado e esperado.

Em razão dessa perda de um semestre letivo entendo que a apelada não prestou adequadamente o serviço que lhe era esperado.

Como sabido, ao instituir o curso e promover o preenchimento das vagas, inclusive firmando um contrato de prestação de serviços, a Universidade assume a responsabilidade pela sua programação inteira e até a colação de grau dos alunos matriculados.

Nesse contexto, a meu sentir, resta configurado o ato ilícito praticado pela apelante, a qual obstruiu a rematrícula da parte autora, constando-a no sistema como "evadida", sem que realmente estivesse.

Dito isso, cumpre perquirir-se acerca da existência dos alegados danos morais sofridos pela apelada.

Ora, na espécie, como dito, pelas afirmações de ambas as partes e, ainda, pelos documentos de ff.16/30 e ff.46/49, está comprovado que a autora matriculou-se no curso de Pedagogia ministrado à distância pela ULBRA, do qual esperava concluir-lo, em



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

prazo certo e, assim, receber o respectivo diploma, a fim de poder, com isso, ampliar o seu campo de trabalho.

A autora alegou e comprovou que houve falha no serviço eis que o curso oferecido foi, de fato, descredenciado do Pólo em que freqüentava, tendo sido impedida de efetuar a rematricula para o primeiro semestre de 2011

Logo, é inconteste a responsabilidade civil da parte ré.

Diante disso, no que se refere aos danos morais, é sabido que se caracteriza pela lesão sofrida por pessoa, física ou jurídica, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem, atingindo-a na esfera íntima da moralidade, causando-lhe constrangimentos.

E, não há dúvida de que o ocorrido, provocado por falha na prestação dos serviços da parte ré, gerou, no íntimo da parte autora, sofrimento, angústia e frustração passíveis de serem indenizados.

Nessa linha, peço licença para transcrever o trecho do voto do eminente Desembargador Mota e Silva, proferido quando do julgamento da Apelação Cível nº 1.0003.12.001056-0/001, que cuidou de um caso de extinção de curso e danos morais, envolvendo, inclusive, a Instituição ré:

"(...) Portanto, na hipótese dos autos entende-se configurado o dano moral da apelada, na medida em que evidente o abalo psíquico sofrido com a extinção inesperada do curso superior ao qual encontrava-se matriculada. Referida situação, por si só, é capaz de causar frustração, angústia e sofrimento àquele que planejava concluir seu bacharelado num determinado tempo e na instituição de ensino escolhida e, de repente, vê-se na iminência de não alcançar o objetivo tão almejado. Trata-se, pois, de dano de natureza *in re ipsa*, que independe de comprovação dos prejuízos suportados. (...)." (Apelação Cível 1.0003.12.001056-0/001, Rel. Des. Mota e Silva , 18<sup>a</sup> CÂMARA CÍVEL, j. 21/05/2013, p. 23/05/2013)



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

No mesmo sentido:

"APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. ENSINO A DISTÂNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESCISÃO UNILATERAL. DANO MORAL CONFIGURADO. COMINAÇÃO DE MULTA PELO DESCUMPRIMENTO DO COMANDO JUDICIAL. POSSIBILIDADE. DEVER DE PAGAMENTO DAS ASTREINTES. VALOR. MODIFICAÇÃO. RAZOABILIDADE. RECURSO PROVIDO. VOTO VENCIDO. A instituição educacional que oferece serviço defeituoso de ensino a distância e interrompe abruptamente o contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, responde civilmente pelos danos causados aos alunos. A reparação por danos morais deve consistir na fixação de um valor que seja capaz de desencorajar o ofensor ao cometimento de novos atentados contra o patrimônio moral das pessoas e, ao mesmo tempo, que seja suficiente para compensar os constrangimentos experimentados pela vítima. É cabível a fixação de multa por descumprimento de obrigação, a fim de compelir a parte a concretizar o comando judicial, conforme expressamente previsto no art. 461 do CPC. (...)" (TJMG - Apelação Cível 1.0261.11.011454-1/001, Rel. Des. Veiga de Oliveira, 10ª Câmara Cível, j. 13/08/2013, p. 23/08/2013). (destaquei).

"APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MORAIS, MATERIAIS. CURSO DE TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA CLASSIFICADO COMO BACHARELADO - EXPECTATIVA DO ESTUDANTE NÃO ALCANÇADA EM FUNÇÃO DE PROGANDA ENGANOSA - ATO ILÍCITO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Caso o aluno contrate os serviços educacionais na boa-fé, por acreditar que o curso é ou será de bacharelado divulgado pela instituição de ensino e, esta não se confirma, fará jus à indenização. A divulgação de propagandas enganosas e informações obscuras equivalem a uma falha na prestação do serviço e enseja a condenação da instituição de ensino ao pagamento de danos morais, ante a prevalência da boa-fé objetiva dos contratos. O valor da indenização deve ser fixado com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade." (TJMG - Apelação Cível 1.0342.09.129423-7/001,



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Rel. Des. Newton Teixeira Carvalho, 13<sup>a</sup> Câmara Cível, julgamento em 03/04/2014, p. 11/04/2014). (destaquei).

Por conseguinte, demonstrado o cabimento da indenização por dano moral, passo à análise do respectivo "quantum" indenizatório.

Com efeito, este Tribunal tem primado pela razoabilidade e proporcionalidade quando do arbitramento dos valores das indenizações.

A importância fixada deve proporcionar a justa compensação do ofendido e atender ao caráter pedagógico da condenação em relação ao ofensor.

Assim, a quantia não pode ser fixada em valor tão elevado que importe enriquecimento sem causa, nem tão ínfimo que não seja capaz de reparar a ofensa causada nem sirva para coibir a conduta lesiva.

Sobre o tema:

"(...) O arbitramento do valor da indenização deve levar em consideração todas as circunstâncias do caso, e atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não havendo se falar em redução se estiver de acordo com referidos princípios. - Recurso conhecido e não provido." (TJMG. Apelação Cível nº 1.0024.09.628335-3/001. Rel. do Acórdão: Des.(a) Márcia De Paoli Balbino. J: 28/07/2011. DJ: 30/08/2011).

Em vista de tais critérios, e considerando as peculiaridades



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

do caso vertente, sobretudo o fato de ter a parte autora concluído o curso e obtido, inclusive, o respectivo diploma (f.102), ou seja, a demonstrar que os prejuízos foram minimizados, tenho que o valor de R\$10.000,00, mostra-se justo, proporcional e razoável para compensar os danos sofridos pela autora.

## DISPOSITIVO

POSTO ISSO, dou parcial provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização moral à autora, no valor de R\$10.000,00, que deverá ser corrigido, pela Tabela da CGJ/TJMG, a partir da publicação deste acórdão, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, contados da data da citação.

Tendo em vista o que restou decidido, inverto os ônus da sucumbência, impondo à parte ré a obrigatoriedade quanto ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados pela r. sentença, mantendo, porém, suspensa a exigibilidade de tais verbas em seu favor, nos termos do art.12 da Lei nº 1.060/50.

DES. EDUARDO MARINÉ DA CUNHA (REVISOR) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. LUCIANO PINTO - De acordo com o(a) Relator(a).

**SÚMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURO."**