

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0460569-74.2012.8.19.0001

APELANTE: ALINE ALMEIDA PERES

APELADO: INSTITUTO BRASILEIRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO LTDA

RELATOR: DES. FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS – RESCISÃO DO CONTRATO – CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PREVÊ A DEVOLUÇÃO DE 50% DA MENSALIDADE AOS ALUNOS QUE EFETUAREM O CANCELAMENTO ATÉ O 15º DIA APÓS O INÍCIO DAS AULAS – AUTORA REQUER A DEVOLUÇÃO DE 50% DE SUA MENSALIDADE, CONFORME PREVISTO CONTRATUALMENTE, BEM COMO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE MERECE REFORMA – A AUTORA PREENCHE AS CONDIÇÕES PARA SER RESSARCIDA EM 50% DA MENSALIDADE PAGA, SENDO ABSOLUTAMENTE INDEVIDA A SUA RETENÇÃO – APLICAÇÃO DO ARTIGO 42 DO CDC – DEVOLUÇÃO EM DOBRO – A AUTORA TENTOU DIVERSAS VEZES, SEM SUCESSO, RESOLVER SEU PROBLEMA COM A RÉ, QUE PERMANECEU INERTE - CONSUMIDORA OBRIGADA A AJUIZAR AÇÃO PARA REAVER QUANTIA A QUAL FAZIA JUS – DEMORA INJUSTIFICADA NO REEMBOLSO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER FIXADO DE FORMA A ATENDER AOS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE R\$5.000,00 PELOS DANOS MORAIS CAUSADOS À CONSUMIDORA.

RECURSO, EM PARTE, MANIFESTAMENTE PROCEDENTE, APLICAÇÃO DO ARTIGO 557, §1º-A, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

DECISÃO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora, em face da sentença proferida pelo juízo da 25ª Vara Cível da Comarca da Capital, que julgou improcedente o pedido inicial, pois não teria a autora, demonstrado os fatos constitutivos do direito que sustenta.

Em síntese, afirma a autora em sua inicial que firmou contrato educacional com o réu e após quatorze dias de aulas cancelou sua matrícula, rescindindo o contrato. No entanto, efetuado o pagamento integral do Mês o réu ainda não lhe devolveu os 50% conforme previsão contratual. Aduz que mesmo possuindo curso superior completo, lhe obrigaram a prestar novo vestibular, com cobrança de taxa de R\$ 20,00. Requer a devolução em dobro de 50% da mensalidade paga e da taxa de vestibular assim como indenização por danos morais no patamar de R\$ 20.000,00.

Inconformada com a sentença de improcedência, a autora apela.

Pretende a reforma da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos formulados na inicial. Alega que a cláusula 13, §2º, do Contrato de Prestação de Serviços, garante ao aluno prazo de 15 (quinze) dias para o cancelamento da matrícula, com direito a ressarcimento equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor pago pela mensalidade, além da dispensa do pagamento de um novo vestibular. Afirma que o simples fato de a Autora ter que vir ao Judiciário para fazer valer o direito que há 01 (um) ano atrás não deveria ter sido lesionado, ou em caso de violação do mesmo, já deveria ter sido devidamente reparado à época, por si só já é motivo de incidência de dano moral (fls. 104/119).

Requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 20.000,00 pelos danos morais sofridos, condenação a título de indenização por danos materiais, na forma do artigo 42, CDC, no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais), já em dobro, referente ao pagamento indevido do vestibular, devidamente atualizado desde o desembolso; condenação a título de indenização por danos materiais, na forma do artigo 42, CDC, no valor de R\$ 739,00 (setecentos e trinta e nove reais), já em dobro, referente retenção dolosa de 50% (cinquenta

por cento) da mensalidade paga pela autora, até agora não devolvida, devidamente atualizado desde o desembolso, (iv) condenar a recorrida também, ao pagamento das custas processuais e honorários de sucumbência, na base de 20 (vinte) por cento do valor atribuído à causa

Em contrarrazões, o autor requer a confirmação da sentença, por seus próprios fundamentos (fls. 122/133).

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Passo a decidir, na forma do artigo 557 do Código de Processo Civil, em atendimento ao princípio da celeridade processual e por entender que a matéria do presente recurso é pacificada pela jurisprudência deste Tribunal de Justiça e do Superior Tribunal de Justiça.

A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor.

É incontroverso nos autos que a autora se matriculou no curso de graduação da empresa ré, em 16/08/2012, e pediu seu cancelamento, em 30/08/2012, ou seja, quatorze dias após.

O Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre as partes, acostados às fls. 24/32, prevê em sua cláusula 13ª, §2º que:

*CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Parágrafo Segundo - Em caso de cancelamento de matrícula ou desistência, antes do início das aulas, requerido junto ao Protocolo da Secretaria da Unidade, será devolvido ao aluno 70% (setenta por cento) do valor pago a título de primeira parcela da semestralidade, sendo retidos, a título de taxa administrativa, 30% (trinta por cento), e, **se o cancelamento ou desistência ocorrer até 15 (Quinze) dias após o início das aulas, será devolvido 50% (cinquenta por cento) do valor pago a título de primeira parcela da semestralidade, sendo retidos, a título de taxa administrativa, 50% (cinquenta por cento)**, estando certo que após este prazo, nenhum valor será devolvido ao aluno. (fls. 28)*

É nítido que a situação da autora se subsume àquela prevista na cláusula 13ª, §2º, do contrato que determina a devolução de 50% do valor pago a título de primeira parcela da semestralidade.

A empresa ré não trouxe qualquer justificativa para não ter procedido à devolução do valor a qual a consumidora fazia jus.

Deve a autora ser ressarcida em dobro, na forma do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no valor referente à 50% do pago pela primeira mensalidade.

Por outro lado, não assiste razão ao pleito da autora de devolução da taxa de inscrição para o vestibular, pois o réu demonstrou que os procedimentos para ingresso pela “segunda graduação” eram claros e a autora, se tivesse buscado informações ou o site da ré facilmente observaria o procedimento correto.

Neste ponto, não houve falha na prestação de serviço, mas verdadeira desatenção da autora.

Em relação ao dano moral, observa-se que este restou evidenciado. A autora juntou inúmeros e-mails com cobranças indevidas, o que foi confessado pelo réu, tornando ainda mais nítida a falha na prestação de serviço e o dano aos direitos de personalidade da autora.

Inclusive, em janeiro de 2013, ou seja, seis meses após o cancelamento de sua matrícula, a autora recebeu uma ligação de cobrança da central de atendimento da empresa ré, cobrando por uma mensalidade indevida.

Tais cobranças indevidas, aliado ao fato da autora, por meses, tentar reaver o dinheiro pago, tendo sido obrigado a ajuizar ação para reaver quantia a qual fazia jus, o que demonstra não se tratar de mero dessabor, mas de verdadeira violação ao direito de personalidade da autora.

A perda de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de

trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas.

Neste sentido, o advogado Marcos Dessaune desenvolveu a tese do **desvio produtivo do consumidor**, que se evidencia quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento (*lato sensu*), precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Em outra perspectiva, o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor).

Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pela autora violou a dignidade da pessoa humana, gerando dor e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração do dano moral.

A matéria referente à fixação do *quantum* indenizatório pelos danos morais sofridos, no Direito Brasileiro, é delicada, e fica sujeita à ponderação do magistrado, fazendo-se necessário, para encontrar a solução mais adequada, que se observe o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, tal como já decidido pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça, não havendo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, sendo, portanto, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto (RESP 435119; Relator Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira; DJ 29/10/2002).

Considerando não ter havido abalos maiores nos direitos de personalidade da autora, fixo a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que atende aos princípios norteadores da reparação por dano moral, com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir desta decisão, conforme Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça. Condeno a ré à indenização por danos materiais, na forma do artigo 42, CDC, no valor de R\$ 739,00 (setecentos e trinta e nove reais), já em dobro, com juros

de mora desde o desembolso, e correção monetária a partir dessa decisão. Condeno a ré ainda, ao pagamento de custas e honorários, que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, dou provimento ao presente recurso, nos termos do artigo 557, §1º-A, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Intime-se. Arquive-se.

Rio de Janeiro, 27 de janeiro de 2014.

FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA
Desembargador Relator