



Número: **0802883-26.2019.8.14.0301**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **8ª Vara do Juizado Especial Cível de Belém**

Última distribuição : **25/01/2019**

Valor da causa: **R\$ 19.960,00**

Assuntos: **DIREITO DO CONSUMIDOR, Estabelecimentos de Ensino, Obrigação de Fazer / Não Fazer**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
LARISSA RODRIGUES SOUZA (RECLAMANTE)	
ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO OBJETIVO-ASSUPERO (RECLAMADO)	MARCIO RAFAEL GAZZINEO (ADVOGADO) DANIEL CIDRAO FROTA (ADVOGADO) NELSON BRUNO DO REGO VALENCA (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
12669 863	16/09/2019 12:09	Sentença	Sentença

SENTENÇA

Processo nº 0802883-26.2019.8.14.0301

Autos de AÇÃO [DIREITO DO CONSUMIDOR, Estabelecimentos de Ensino, Obrigação de Fazer / Não Fazer]

Reclamante: Nome: LARISSA RODRIGUES SOUZA

Endereço: Passagem Nove de Janeiro, 04, Condor, BELÉM - PA - CEP: 66065-510

Reclamado: Nome: ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO
OBJETIVO-ASSUPERO

Endereço: Avenida Generalíssimo Deodoro, 1522, (UNIDADE OPÇÃO), Umarizal, BELÉM - PA - CEP: 66055-240

I – RELATÓRIO

Relatório dispensado, nos termos do artigo 38 do Lei nº 9099/95.

DECIDO.

II - FUNDAMENTAÇÃO

II.1. DO MÉRITO

II.1.1. DIPLOMA NORMATIVO

Trata-se de relação de natureza consumerista, regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

II.1.2. MÉRITO PROPRIAMENTE DITO

II.1.2.1. Quanto ao pedido de ENTREGA DO DIPLOMA DE CONCLUSÃO DE CURSO



A reclamante pugna, em sede de tutela de urgência, que a reclamada seja compelida a entregar o diploma de conclusão de curso, sob pena de multa diária. A tutela de urgência foi concedida em 28/01/2019 (ID 8177058, pg. 1-2). E após ser devidamente citada/intimada (ID 8280645, pg. 2), a reclamada peticiona informando o cumprimento da decisão (ID 8642324, pg. 1-6), fato não impugnado pela reclamante, razão pela qual confirmo a tutela de urgência concedida, tornando definitiva a determinação de entrega do diploma de conclusão de curso, reconhecendo-a como tempestiva e devidamente cumprida.

II.1.3.2. Quanto ao pedido de REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS e fixação do *quantum*

A reclamante narra que foi estudante regularmente matriculada na instituição de ensino reclamada, onde cursou da faculdade de pedagogia, sendo concluída com êxito em junho de 2017. Notícia que em 17/10/2017 requereu junto à reclamada a expedição de seu diploma de conclusão de curso em caráter de urgência, já que estava participando de um processo seletivo e necessitava de comprovação do nível superior, porém a reclamada se limitou a expedir uma declaração de conclusão de curso, e apesar de todos os esforços envidados pela reclamante, até a propositura da ação não lhe fora entregue o referido diploma. Requer a condenação da reclamada em danos morais no importe de R\$19.960,00 (dezenove mil, novecentos e sessenta reais).

A reclamada, por seu turno, defende, dentre outros argumentos, a inexistência de danos morais, pois a emissão e entrega de diploma de conclusão de curso é naturalmente demorada, face a necessidade de serem ultrapassadas várias etapas antes da efetiva entrega.

Sem razão à reclamada, pois verifica-se dos autos que é fato incontroverso que a reclamante concluiu o curso de Pedagogia, constando como data de colação o dia 13/09/2017 (ID 8173392, pg. 3-4) e, mais de 1 (um) ano depois, a reclamada não lhe entregou o diploma de conclusão do curso para que pudesse exercer a atividade profissional para a qual se preparou. Neste caso, na forma do artigo 20, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde objetivamente pelos vícios na prestação do serviço e, conforme disciplina o §3º, do artigo 14, do mesmo diploma legal, o ônus da prova, em caso de causa excludente de responsabilidade, é do fornecedor/reclamado, o qual não demonstrou haver qualquer causa excludente da responsabilização, capaz de romper com o nexo de causalidade entre sua conduta e o dano experimentado pela reclamante.

Com efeito, a demora na entrega do diploma de conclusão de curso superior, que só ocorre após ajuizamento de ação de obrigação de fazer, impedindo a reclamante de trabalhar em sua área de formação, é fato gerador de danos morais, porquanto se de um lado, o recebimento de diploma é direito do aluno que foi aprovado em todas as disciplinas e pagou a integralidade das mensalidades, de outro, se constitui obrigação contratual do prestador de serviços educacionais, de modo que a demora injustificada na expedição e registro do diploma configura dano moral, vez que intimamente ligada à impossibilidade de exercício da profissão escolhida, o que faz parte do patrimônio moral da pessoa humana.



Nesse sentido trago à colação julgados do TJPA e do TJDFT:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS. DEMORA INJUSTIFICADA NA ENTREGA DO DIPLOMA DE CONCLUSÃO DE CURSO. DOCUMENTOS SÓ FORAM DISPONIBILIZADOS A APELADA APÓS O AJUIZAMENTO DA AÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VERIFICADA. LESÃO A DIREITO PERSONALÍSSIMO COMPROVADA. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. PRECEDENTES STJ. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. MINORAÇÃO. INTELIGÊNCIA DO ART. 20, §3º DO CPC/73. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A apelada contratou os serviços educacionais da apelante em 2007, tendo concluído a graduação no curso de Letras ? Licenciatura em Língua Portuguesa (EAD ? ensino a distância) no ano de 2009. Entretanto, apesar de ter sido aprovada em todas as disciplinas e pago a integralidade das mensalidades, não lhe foi entregue o Diploma de Conclusão de Curso. 2. Não obstante ter buscado resolver administrativamente o impasse, a apelada somente recebeu o mencionado diploma em 26.05.2014, após a propositura da presente demanda judicial e, em razão do deferimento da antecipação dos efeitos da tutela. Assim, conclui-se pela falha na prestação do serviço consubstanciada na demora injustificada, de mais de 4 anos, em entregar o diploma da autora. 3. Reconhecida a existência da falha na prestação de serviços por parte da apelante e, estando demonstrado que o vivenciado pela apelada, em decorrência do infortúnio, extrapola a esfera do mero dissabor, caracterizado está o dever de indenizar os danos advindos. 4. O dano deriva do próprio fato lesivo, anos de descumprimento de obrigação pela instituição de ensino, de tal modo que, provada a ofensa, fica demonstrado o dano moral, não sendo necessária a comprovação da dor, sofrimento ou dimensão do abalo psicológico tolerado, bastando ficar caracterizada a conduta que viola direitos da personalidade. Precedentes STJ. Indenização fixada dentre dos limites da proporcionalidade. 5. O Juízo a quo, ao fixar o valor de R\$4.000,00 (quatro mil reais) a título de honorários sucumbenciais, agiu em dissonância ao art. 20, §3º, CPC/73, pois estabelecido em percentual superior ao permitido, impondo-se a redução do montante para R\$2.250,00 (dois mil, duzentos e cinquenta reais). 6. Apelação conhecida e parcialmente provida. 7. À unanimidade. (AP nº 0021314-88.2012.8.14.0301, Acórdão nº 169.754, Rel. MARIA ELVINA GEMAUQUE TAVEIRA, Órgão Julgador 4ª CAMARA CIVEL ISOLADA, Julgado em 19/12/2016, Publicado em 10/01/2017)

CONSUMIDOR. CONCLUSÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO - DEMORA EXCESSIVA NA EXPEDIÇÃO DE DIPLOMA - MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. VALOR - MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. 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 (responsabilidade objetiva preconizada no Código de Defesa do Consumidor). 2. In casu, o autor narrou que concluiu regularmente curso de pós-graduação latu sensu à distância (MBA em gestão pública) junto à



ré em 16/11/2017 e que foi informado pela ré acerca do prazo de 81 dias úteis para o fornecimento do respectivo certificado de conclusão. 3. Passados 25 dias do final daquele prazo, no dia 13/04/2018, retornou à sede daquela instituição na expectativa de receber o documento, ocasião em que tal não foi possível, pois "o processo interno de solicitação do diploma foi concluído sem o seu encaminhamento para o Polo UDF". Iniciou-se, então, outro processo para emissão do certificado onde o preposto da ré fixou prazo de mais 15 dias. 4. No dia 8/05/2018 o requerente voltou à faculdade, mas novamente não pode retirar o certificado, porque ele ainda não estava pronto, por conta de um erro de grafia quanto ao número do RG nele impresso, mesmo com a apresentação de cópia do documento original no ato da matrícula pelo aluno, e de terem contatado o autor, via telefone, dias antes a fim de confirmar seus dados pessoais. Posteriormente, em 13/6/2018 o requerente procurou a ré, mas não conseguiu receber seu certificado, ocasião em que não lhe foi mais fixado nenhum prazo. Assim, ajuizou esta ação em que pede indenização material e moral em decorrência do atraso excessivo, além de que a ré seja forçada a lhe fornecer o certificado imediatamente. 5. Irretocável a sentença que julgou extinto o processo em relação à obrigação de fazer, porque confirmada a entrega do documento ao autor após o ajuizamento da ação, além de julgar procedentes os pedidos e condenar a ré ao pagamento de R\$ 308,00 e R\$ 2.000,00, respectivamente, a título de danos materiais e morais. 6. A ré não conseguiu demonstrar tenha a demora de 7 meses para a entrega do certificado de conclusão de curso se dado por culpa do requerente, mas limitou-se a tecer considerações sobre a existência de prazos e protocolos inerentes à emissão daquele documento, além de reconhecer o erro de grafia, cuja correção atrasou mais ainda a entrega ao aluno. Dessa maneira, sobressai a responsabilidade objetiva da ré, já que a demora de 7 meses não pode ser tida como razoável e constitui falha na prestação de serviço educacional. 7. O autor foi hábil em demonstrar o prejuízo financeiro que sofreu, qual seja, a impossibilidade de recebimento de Adicional de Qualificação aos servidores das Carreiras dos Quadros de Pessoal do Poder Judiciário, pois servidor desta Casa, como autoriza a lei nº 11.416/06, art. 14. Tal adicional representaria um ganho mensal de R\$ 73,81. Considerando-se 90 dias como prazo razoável para a emissão do documento, o termo inicial para o recebimento do adicional seria fevereiro de 2018, e como o certificado só foi recebido efetivamente em junho/2018, cabível a indenização material de R\$ 305,80. 8. Diante da verdadeira via crucis enfrentada pelo autor para resolver a questão, tem lugar a reparação por indenização imaterial pretendida. Nesse sentido tem ganhado corpo entre tribunais pátrios, inclusive no Superior Tribunal de Justiça, a aplicação da denominada "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor"[1], que reputa indenizável a perda do tempo livre do consumidor. Por esta teoria, aquelas situações intoleráveis que denotam verdadeiro desrespeito aos consumidores que precisam "perder" seu tempo livre para solucionar problemas a que não deu causa, e que os fornecedores de produtos e serviços tem a obrigação de não causar, ou causando, resolvê-los prontamente, são hábeis a ensejar a reparação por danos morais. Modernamente, é inegável que o tempo é um bem relevante, e que situações como a dos autos, em que o consumidor é obrigado a desviar o tempo destinado ao trabalho, família ou lazer para a solução de problemas de consumo causado pelo próprio fabricante, ensejam reparação pela perda do seu tempo livre. Nesse sentido, recente decisão proferida no AREsp 1260458, de relatoria do ministro Marco Aurélio Bellizze e publicado no DJE em 25/04/18. O valor de R\$ 2.000,00 atende prontamente os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. 9. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 10. Diante da sucumbência, nos termos do artigo 55 da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº



9.099/95), condeno o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) do valor da condenação [1] "O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, 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" (Dessaune, Marcos - Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor, 2º ed. 2017. ISBN: 978-85-922953-0-1). (Acórdão n.1141309, 07284956620188070016, Relator: ASIEL HENRIQUE DE SOUSA 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 04/12/2018, Publicado no DJE: 11/12/2018)

No caso, entendo que as frustrações decorrentes da falha na prestação do serviço da reclamada na demora injustificada para entregar o diploma de conclusão de curso, ensejando a impossibilidade de a reclamante participar de processo seletivo ensejando o regular ingresso na carreira e no mercado de trabalho, ultrapassam os meros dissabores do cotidiano e alcançam a dignidade da pessoa humana, como tal inserida no contexto social em que a atividade intelectual e profissional fazem parte dos atributos da pessoa, encontra-se demonstrado o nexo de causalidade entre tal ato e os danos sofridos pela reclamante, portanto, nascendo o dever de indenizar.

Assim, considerando o transtorno causado à reclamante pelo atraso de quase 02 (dois) anos para receber seu Diploma de Graduação, documento necessário para comprovar sua capacitação e exercer a profissão escolhida, conforme comprovado ao norte, entendo como devido o valor de **R\$-3.000,00 (três mil reais)**, a título de danos morais, sendo suficiente para coibir novas práticas ilícitas e compensar os danos sofridos pela reclamante, bem ainda levando em conta o caráter de prevenção geral da lei, o fato de que a demanda judicial não pode ser opção de gerencia das empresas e que o dano moral não pode ser simbólico, a beneficiar os infratores que descumprem a lei, em detrimento dos cidadãos lesados em seus direitos.

III - DISPOSITIVO

Ante o exposto, nos termos do art. 487, inciso I, do NCPC, **JULGO PROCEDENTE a presente ação para CONDENAR a reclamada ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO OBJETIVO-ASSUPERO** a reparação pelos **DANOS MORAIS** causados à reclamante, no importe de **R\$-3.000,00 (três mil reais)**, conforme fundamentação, valor este a ser corrigido monetariamente pelo INPC do IBGE, (data do arbitramento - súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora, que fixo em 1% (um por cento) ao mês, ambos a partir desta sentença. Ainda, torno definitiva a tutela de urgência anteriormente concedida (ID 8177058, pg. 1-2)

IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Sem custas e honorários, nos termos dos artigos 54 e 55 da lei nº 9099/95.



Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Cumpra-se.

AR

