

Processo Nº: 5731953-94.2025.8.09.0051

1. Dados Processo

Juízo.....: Goiânia - 2ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º e 11º

Prioridade.....: Normal

Tipo Ação.....: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

Segredo de Justiça.....: NÃO

Fase Processual.....: Conhecimento

Data recebimento.....: 09/09/2025 22:29:01

Valor da Causa.....: R\$ 10.227,83

2. Partes Processos:

Polo Ativo

BRUNA LORRANY PEREIRA PORFIRIO DA COSTA

Polo Passivo

SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SA LTDA



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de GOIÂNIA

Goiânia - 2ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º e 11º
RUA 72, , Qd. 15/19, 5º Andar - Complexo dos Juizados e Turmas Recursais, JARDIM GOIAS,
GOIÂNIA-Goiás, 74884120

SENTENÇA

Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

Processo nº: 5731953-94.2025.8.09.0051

Requerente(s): Bruna Lorrany Pereira Porfirio Da Costa

Requerido(s): Sociedade De Ensino Superior Estacio De Sa Ltda

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Declaração de Inexistência de Débito, Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais, ajuizada por BRUNA LORRANY PEREIRA PORFIRIO DA COSTA em face da SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA. A autora alega que, em 26 de junho de 2025, realizou sua matrícula no curso de Biomedicina oferecido pela ré, com a promessa de que as aulas iniciariam em agosto. O plano de pagamento ofertado consistia em uma entrada de R\$ 227,83, seguida por três mensalidades de R\$ 59,00 e, posteriormente, um desconto de 79% sobre o valor integral. Contudo, em 20 de julho, ao acessar a plataforma online, foi surpreendida com a cobrança de quatro boletos referentes aos meses de maio, junho, julho e agosto, como se estivessem em atraso. Em contato com a ré, foi informada que sua matrícula fora realizada em um semestre já em andamento, informação crucial que lhe foi omitida no ato da contratação. Além disso, os valores das mensalidades de julho (R\$ 255,92) e agosto (R\$ 259,26) divergiam do acordado. Diante da quebra de confiança, a autora solicitou o trancamento da matrícula, mas foi informada que deveria pagar uma "taxa de admissão" de R\$ 2.600,00. Pede, em tutela de urgência, a suspensão das cobranças e a abstenção de negativar seu nome. Ao final, requer a declaração de inexistência dos débitos, o trancamento definitivo da matrícula sem ônus, a restituição do valor pago de R\$ 227,83 e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A parte ré apresentou sua contestação, arguindo, preliminarmente, a falta de interesse de agir, por ausência de prévio requerimento administrativo pela via oficial (portal do aluno), citando o RE 631.240 do STF. No mérito, sustentou a total improcedência dos pedidos. Defendeu a legalidade de sua conduta, explicando que a autora aderiu ao programa "PARCELA LEVE", um incentivo facultativo que dilui o valor das primeiras mensalidades ao longo do curso, e que todas as informações sobre o programa, incluindo seu regulamento e consequências em caso de cancelamento, estão claras e disponíveis em seu site. Afirmou que a cobrança retroativa das mensalidades se deve ao regime de contratação semestral, também previsto em contrato, e que, ao optar pelo cancelamento, a autora aciona o vencimento antecipado do saldo diluído. Alegou que agiu em exercício regular de direito ao efetuar as cobranças e negou a ocorrência de falha na prestação de serviço ou de publicidade enganosa. Ao final, pugnou pelo acolhimento da preliminar ou, no mérito, pela improcedência total da ação.

Em sede de impugnação, a parte autora reiterou todos os pedidos formulados na peça

inicial, no sentido que a presente demanda seja julgado procedente e consequentemente seja todos os pedidos deferidos.

Dispensado o relatório *nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95*.

PRELIMINARES PROCESSUAIS

A parte ré suscita a preliminar de falta de interesse de agir, ao argumento de que a autora não buscou a via administrativa para a solução do conflito antes de ingressar em juízo. Contudo, a preliminar deve ser afastada.

O interesse de agir, condição da ação, materializa-se no binômio necessidade-adequação. A necessidade da tutela jurisdicional, no presente caso, é manifesta. A autora demonstrou, por meio dos protocolos de atendimento telefônico anexados à inicial (mov. 1 – arquivo 07), ter buscado uma solução junto à instituição de ensino em diversas ocasiões, sem obter êxito.

A resistência da ré em resolver a contenda administrativamente, somada à manutenção das cobranças e à imposição de taxas para o cancelamento, configura a pretensão resistida que legitima o ajuizamento da ação. Ademais, o precedente do Supremo Tribunal Federal (RE 631.240) invocado pela ré não se amolda ao caso, pois trata de especificidade do direito previdenciário, não se aplicando de forma irrestrita às relações de consumo, onde o acesso à justiça é amplamente garantido (art. 5º, XXXV, CF e art. 6º, VII, CDC).

Assim sendo, REJEITO as preliminares arguidas.

As condições da ação e os pressupostos processuais de desenvolvimento válido e regular do feito estão presentes de forma escoreta, não existindo nenhum motivo que impeça a decisão de mérito, estando ainda o processo apto ao julgamento antecipado da lide, conforme dispõe o artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Destaco, de forma especial, que a eventual produção de provas orais em audiência de instrução e julgamento não alterariam a convicção desta Magistrada, pelo que se verá com a fundamentação expendida adiante no mérito.

DEFESA INDIRETA DE MÉRITO

Não foram invocadas e não vislumbro a aplicação de ofício acerca das matérias consubstanciadas em defesa indireta de mérito, *in casu*, a prescrição ou a decadência.

MÉRITO. FUNDAMENTAÇÃO

No mérito, é importante ressaltar que a relação havida entre as partes é nitidamente de consumo, encontrando, portanto, amparo no Código de Defesa do Consumidor, em especial, a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII. Incontestável, portanto, que o ônus da prova cabe à parte ré.

Nesse contexto, portanto, há a inversão da prova *ope legis* em favor da pessoa consumidora, todavia, sem descurar da necessidade da parte autora, também, se desincumbir do mínimo probatório, especialmente afastando o cenário que imprima a prova da parte ré o matiz de “diabólica”.

Imperioso, ainda, ressaltar que a opção da parte por litigar nesta seara, uma faculdade (Enunciado nº 1, do FONAJE), torna robustamente aplicável a legislação específica, ou seja, a Lei

nº 9099/95, especialmente no que tange aos artigos 5º e 6º, da Lei especial em comento.

Pois bem.

A controvérsia cinge-se em verificar se houve falha na prestação dos serviços educacionais pela ré, notadamente no que se refere ao dever de informação, e as consequências jurídicas daí decorrentes.

O ponto fulcral da demanda é a violação do dever de informação, direito básico do consumidor insculpido no artigo 6º, inciso III, do CDC. A parte ré alega ter prestado todas as informações de forma clara em seu sítio eletrônico.

Todavia, as provas carreadas aos autos, em especial as conversas via WhatsApp (mov. 1), demonstram que o processo de matrícula da autora foi conduzido integralmente por meio do aplicativo de mensagens.

A parte ré, ao optar por utilizar tal canal para a captação de alunos, vincula-se à oferta e às informações nele prestadas, nos termos do artigo 30 do CDC. O ônus de comprovar que forneceu à autora, de forma clara e inequívoca, todas as informações essenciais sobre o contrato – como a matrícula em semestre já iniciado, a existência do programa "PARCELA LEVE" e suas implicações financeiras em caso de cancelamento – era da fornecedora, especialmente após a inversão do ônus da prova decretada no movimento 12.

Desse ônus, a parte ré não se desincumbiu, limitando-se a apontar para seu portal na internet, o que não é suficiente para comprovar a ciência da consumidora que realizou todo o procedimento por outro meio.

A omissão de informações cruciais vicia o consentimento da consumidora e torna a prática da ré abusiva. Consequentemente, as cobranças de mensalidades anteriores à matrícula (maio e junho) e a imposição de uma "taxa de admissão" de R\$ 2.600,00 para o cancelamento são manifestamente indevidas e abusivas (art. 51, IV, do CDC), pois colocam a consumidora em desvantagem exagerada.

Desse modo, impõe-se a declaração de inexistência de todos os débitos imputados à autora, bem como o cancelamento definitivo da matrícula sem qualquer ônus. Quanto à repetição do indébito, o comprovante de pagamento (mov. 1) demonstra o dispêndio de R\$ 59,00, valor que deve ser restituído de forma simples, corrigido monetariamente, ante a anulação do negócio viciado.

Em relação ao dano moral, entendo que este restou configurado. A situação vivenciada pela autora ultrapassou o mero dissabor cotidiano.

A frustração da legítima expectativa de iniciar um curso superior, projeto de vida relevante, somada ao desgaste para tentar resolver um problema criado exclusivamente pela desídia da parte ré, configura a chamada "teoria da perda do tempo útil".

A teoria do desvio produtivo do consumidor, ou perda do tempo útil, é aplicável à situação. A consumidora foi obrigada a despender tempo e esforço significativos para tentar resolver um problema que não criou e que deveria ter sido solucionado de forma simples e rápida pela faculdade/fornecedora. O tempo, bem jurídico valioso e irrecuperável, foi desperdiçado em inúmeras ligações e trocas de mensagens, o que ultrapassa o mero dissabor cotidiano.

Ressalta-se que a autora foi forçada a despender seu tempo e energia em inúmeras tentativas de solucionar a questão, o que caracteriza o ato ilícito e o dever de indenizar.

A jurisprudência é pacífica em reconhecer o dano moral em situações semelhantes, onde a falha na prestação do serviço da fornecedora leva o consumidor a uma excessiva perda de tempo para solucionar problemas decorrentes da relação de consumo.

Nesse sentido:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE CREDENCIAMENTO DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SISTEMA DE TRANSAÇÃO ENVOLVENDO CARTÃO DE CRÉDITO. RECUSA NO REPASSE DOS VALORES DE VENDAS. CHARGEBACK. NÃO COMPROVAÇÃO. ÔNUS DA CREDENCIADORA (ART. 373, II, CPC). RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL OCORRENTE. TEORIA DO DESVIO DO TEMPO PRODUTIVO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) Nesse compasso, perfeitamente configurados os requisitos da responsabilidade civil e, por consequência, o dever de reparação pela parte recorrida, cabível a indenização pelos danos materiais sofridos pela parte recorrente, já que restaram devidamente demonstrados através dos documentos juntados à exordial (nota fiscal do serviço, troca de e-mail com a reclamada e extrato bancário) o efetivo prejuízo material.16. **No que toca ao pleito indenizatório, tem-se que a moderna jurisprudência tem pacificado entendimento de que a perda do tempo útil pelo consumidor para ver seu direito atendido, gera o dever de indenizar por tratar-se de situação intolerável em que há desídia por parte dos fornecedores, compelindo os consumidores a sair de sua rotina e dedicar seu tempo livre a solucionar problemas causados pelos fornecedores. É a Teoria da Perda do Tempo Livre ou Desvio Produtivo do Consumidor.17. A título elucidativo, veja-se: 3. Considerando que os constrangimentos sofridos em razão do fato narrado na exordial ultrapassam a esfera do mero dissabor, revelando descaso ímpar para com a consumidora, resta caracterizado o dano moral, passível de indenização, incidindo na hipótese a teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual todo tempo desperdiçado para a solução de problemas causados por maus fornecedores constitui dano indenizável.** (...) (TJGO, 4ª Câmara Cível, Apelação 0091864-22.2016.8.09.0006, Rel. Sebastião Luiz Fleury, j. em 10/05/2019).18. No caso dos autos, constata-se o esforço da parte recorrente na tentativa de resolver o problema na seara administrativa, considerando que trata-se de empresa e seu sócio-proprietário teve que, por diversas vezes, resolver a situação por whatsapp (evento 01, arquivos 10 e 11), registros de reclamação no Bacen (evento 01 ? arquivos 12 e 13), e também por e-mail (evento 01 ? arquivos 14 e 15), fator que produz não só meros aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional do sócio-proprietário da empresa recorrente.19. Destarte, resta consubstanciados os requisitos previstos nos artigos 186 e 927 do Código Civil, razão pela qual mister se faz a condenação por danos morais.20. Para o arbitramento da indenização a título de dano moral, há de considerar-se os princípios que norteiam as medidas reparatórias, respeitando o seu caráter compensatório e pedagógico, sem se consubstanciar em enriquecimento ilícito. Entende este Colegiado que o valor da condenação em R\$ 3.000,00 (três mil reais) é justo e razoável, de modo a não consubstanciar em enriquecimento ilícito de



uma parte ou reprimenda irrisória a outra.21. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO para reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos iniciais e, de ofício, declarar nula a cláusula conhecida como chargeback, qual seja, cláusula 21 do contrato de prestação de serviços, e condenar a empresa recorrida a indenizar a empresa recorrente materialmente pelos prejuízos sofridos, no importe de R\$ 19.257,00, atualizados da data do ato ilícito praticado qual seja, o dia 18/01/2022, data em que foi realizada a transação/venda, **bem ainda condenar a recorrida ao pagamento de R\$3.000,00 (três mil reais) a título de dano moral à parte recorrente, sendo que sobre esse valor deverão incidir correção monetária pelo INPC a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% a.m. a partir da citação (artigo 405 do Código Civil).**22. Sem custas e honorários advocatícios, ante o resultado do julgamento com parcial provimento do recurso inominado, nos termos do artigo 55 da Lei 9.099/95.23. Advirta-se que se opostos embargos de declaração com caráter protelatório, será aplicada multa com fulcro no art. 1.026, § 2º do Código de Processo Civil, se houver nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5018110-40.2024.8.09.0051, Rel. Roberto Neiva Borges, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 10/06/2024, DJe de 10/06/2024)

Embora a parte ré tenha arguido a Súmula 385 do STJ, juntando comprovante de negativação preexistente, o dano moral aqui reconhecido não decorre da negativação em si, mas da conduta abusiva, da frustração imposta e da perda do tempo útil da consumidora, sendo, portanto, cabível a indenização por fundamento diverso.

Considerando as circunstâncias do caso, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico-punitivo da medida, fixo a indenização por danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), valor que se mostra razoável e proporcional.

DISPOSITIVO

Ao teor do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para:

- a) **CONFIRMAR** a tutela de urgência deferida em evento nº 12, tornando-a definitiva;
- b) **DECLARAR** a inexistência de todos os débitos discutidos nos autos, imputados pela ré à autora, e determinar o cancelamento definitivo da matrícula nº 202506200506, sem qualquer ônus para a parte autora;
- c) **CONDENAR** a parte ré, a restituir à autora, o valor de R\$ 59,00 (cinquenta e nove reais), a ser corrigido monetariamente pelo IPCA desde o desembolso (26/06/2025) e com juros moratórios pela Selic, deduzido o índice de atualização monetária, a partir da citação;
- d) **CONDENAR** a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e com juros moratórios pela Selic, deduzido o índice de atualização monetária, a partir da citação.

Observadas as formalidades legais e verificado o trânsito em julgado da presente sentença, não havendo manifestação, arquivem os autos com baixa.

Sem custas e honorários, conforme preconizam os artigos 54 e 55 da Lei nº 9.099/95.

Publiquem. Registrem. Intimem.

Goiânia/GO, datado e assinado eletronicamente.

LETÍCIA SILVA CARNEIRO DE OLIVEIRA

JUÍZA DE DIREITO

Valor: R\$ 10.227,83
PROCESSO CIVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: CAROLINE ANDRADE COELHO - Data: 21/10/2025 15:28:48