



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

**RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E  
MATERIAIS.**

Caso em que os demandantes pleiteiam indenização por conta de alegada insatisfação com os serviços contratados da demandada, e que tinham por objeto a realização de um curso de inglês no exterior. Pretensão indenizatória fulcrada no art. 14 do CDC.

Não tendo a parte autora se desincumbido do ônus da prova (art. 333, inciso I, do CPC), restando suas alegações não comprovadas à sociedade, o julgamento de improcedência da ação era medida que se impunha.

Defeito no serviço contratado não caracterizado.  
Negaram provimento à Apelação. Decisão unânime.

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70053121554

COMARCA DE PORTO ALEGRE

FLAVIO WASZAK FANTIN

APELANTE

FERNANDA TEIXEIRA DA SILVA

APELANTE

MC CULTURAL LTDA ME

APELADO

## **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em negar provimento à Apelação.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário (Presidente), os eminentes Senhores **DES. TÚLIO DE OLIVEIRA MARTINS E DES. MARCELO CEZAR MÜLLER.**



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

Porto Alegre, 21 de março de 2013.

**DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA,**  
**Relator.**

## **RELATÓRIO**

**DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (RELATOR)**

Consta no relatório (fls. 220-221) da sentença, *verbis*:

(...).

O(A)(s) autor(a)(es), acima qualificado(a)(s), ajuizou, em 02 de agosto de 2010, *ação indenizatória por danos morais e materiais* contra o(a)(s) ré(u)(s), acima qualificado(a)(s), alegando que contrataram com o réu, após muito planejamento e visando ao aperfeiçoamento pessoal na língua inglesa, a prestação de serviços de intercâmbio; narra que são casados e conseguiram tirar férias no mesmo período, para cursar aulas de inglês nos Estados Unidos; pelo contrato, atenderiam a aulas na Califórnia, com duração de 01 (um) mês, gastando ao total R\$8.420,24 para o deslocamento e estadia em casa de família, que ficaria em local próximo ao das aulas, conforme as promessas da ré; igualmente lhes fora prometido que, nos finais de semana, seriam realizados encontros e eventos, facilitando o aprimoramento do idioma estrangeiro e o convívio com cidadãos americanos, bem como a conveniência da confecção de carteira de estudante para descontos nas atrações da cidade; descrevem a viagem e os infortúnios por que passaram, com a troca da residência familiar sem aviso prévio e sem qualquer amparo, pois não havia plantão da ré para lhes atender; a nova casa de família (*Duncan*) era muito longe do local das aulas; no início das aulas, foram colocados em turma de adolescentes, sendo o aluno mais velho de 16 anos; descobriram que estavam realizando o 10º módulo de um curso regular de 02 anos e que cada módulo tinha a duração de cerca de 02 meses; como pretendiam um curso intensivo para 01 (um) mês, assistiram apenas a 3 (três) semanas de aulas e muito pouco aproveitaram, voltando antes do programado; afirmam que houve o inadimplemento substancial do contrato, pois não houve a prestação dos serviços contratados, causando os danos materiais e morais aos autores; invocam o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, asseverando a falta de informação adequada. Requer a procedência do pedido, com a reparação das despesas materiais e indenização dos danos morais por arbitramento.



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

Citado(a)(s), apresentou o(a)(s) ré(u)(s) contestação, alegando que os autores contrataram com a ré um curso de inglês na escola '*Kaplan Aspect*', na cidade de Santa Barbara/CA-EUA, com carga horária de 20 aulas semanais, por um período de 04 (quatro) semanas, com início programado para 15/02/2010 e término em 12/03/2010; escolheram acomodação em casa de família ('*Homestay*'), em quarto duplo, com direito a duas refeições, café da manhã e jantar, sem traslado; também houve a exclusão contratual de noites extras, passagem aérea, taxas de embarque e de aeroportos, traslados, assistência médica internacional, carteira de estudante, telefonemas, transporte público etc; os autores optaram por fazer um curso de férias ('*vacation english*') e não um curso intensivo, não sendo verdadeira a afirmação de que foram inseridos em curso já em andamento; a idade mínima para a realização dos cursos é de 16 anos, de modo que não confere o fato afirmado nesse sentido; a escola *Kaplan* localiza-se no *campus* da '*Santa Barbara City College (SBCC)*' e não oferece curso de férias para menores de 16 anos de idade, nem admite americanos em suas aulas, de modo que o convívio com os locais se dá no ambiente da universidade; nega tenha havido promessa de que as aulas seriam dentro da universidade, mas sim em prédios dentro do *campus* da universidade, onde poderiam os autores ter aproveitado a oportunidade para relacionarem-se com os estudantes locais; não há inclusão de atividades de final de semana, pois não se trata de pacote turístico, sendo a contratação de tais atividades à parte; negam tenha ficado acertado que a acomodação em casa de família seria perto da escola, o que somente ocorre quando o aluno pretende ficar hospedado no *campus*, o que não foi a opção dos autores; somente a escola *Kaplan* é que fornece tais informações e faz o contato com as famílias da região e a família é que decide qual estudante irá hospedar; a ré atende em plantão em telefone celular fornecido aos autores; os autores foram orientados pela Família Murillo acerca da nova hospedagem e usaram o mesmo táxi, não sendo largados à própria sorte; jamais tomou conhecimento da insatisfação dos autores acerca dos serviços prestado; afirma que as informações da escola *Kaplan* dão conta que os autores sempre participaram das aulas, jamais demonstrando qualquer reação de descontentamento em relação ao curso ou à estrutura do *campus*; afirma que não há nexo de causalidade entre os danos afirmados e os serviços prestados, sustentando o cumprimento do contrato de sua parte; a troca da casa de família se deu a requerimento deles, pois queriam ficar juntos na mesma família anfitriã e no mesmo quarto, mas nem todas as famílias aceitam pessoas não casadas oficialmente dormindo no mesmo ambiente; por se tratar de curso de férias, a admissão é semanal em qualquer currículo, cujo módulo dura uma semana; a ré não obriga ninguém a adquirir carteira de estudante, sendo mera sugestão para a obtenção dos benefícios decorrentes; o retorno antecipado decorreu da conveniência dos autores, já que o retorno estava programado para Domingo (14/03/2010), mas o autor Flávio voltaria a trabalhar já na



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

segunda-feira, razão da antecipação por sugestão da ré já na chegada aos Estados Unidos, para reduzir os custos decorrentes das tarifas e multas da antecipação; requer(em) a improcedência do pedido.

Facultada a réplica, seguiu-se a fase probatória.

Na instrução, foi produzida prova oral; encerrada, sobrevieram memoriais escritos pelas partes, que repisaram os argumentos já conhecidos.

Vieram-me os autos conclusos.

(...).

A ação foi julgada improcedente (Dispositivo às fls. 222v e 223) restando os demandantes condenados ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Inconformados com a decisão, apelam os demandantes (fls. 226 a 232). Em síntese, reeditam os argumentos lançados na inicial: defeito na prestação dos serviços por parte da demandada. Alegam a existência de obscuridade e equívocos nas informações que lhes foram prestadas ressaltando as seguintes situações, que evidenciam as alegadas falhas: licença do funcionário responsável pelos autores sem designação de novo responsável; após o pagamento, e até o momento da viagem, nenhuma notícia acerca das mudanças realizadas na viagem dos autores fora comunicada; indisponibilidade do serviço de plantão; presença de alunos fora da faixa etária garantida; e matrícula em curso regular de férias ao invés de curso intensivo, como haviam solicitado. Ao final, pedem a reforma da sentença com o provimento do apelo.

Contrarrazões às fls. 237 a 249, estas no sentido da manutenção da sentença hostilizada.

Subiram os autos.

É o relatório.



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

## VOTOS

### DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (RELATOR)

A sentença não merece reparos.

Razão pela qual, com a devida vênia, passo a transcrever os fundamentos esposados pelo douto Magistrado *a quo*, Dr. Heráclito José de Oliveira, adotando-os como razões de decidir, *verbis*:

(...).

Passo a decidir.

Para a configuração da responsabilidade civil e a imposição do dever de indenizar, devem concorrer 04 (quatro) requisitos: **(a)** ação ou omissão; **(b)** dolo ou culpa; **(c)** nexó de causalidade e, afinal, **(d)** dano – tudo a bem de preencher a hipótese legal do art. 186 do Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002): “*aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*”.

Como é cediço em matéria processual, cabe ao autor o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, bem como ao réu o ônus de demonstrar a ocorrência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor (art. 333 do Código de Processo Civil). Ensina o mestre OVÍDIO A. BAPTISTA DA SILVA<sup>1</sup>: “*Como todo o direito sustenta-se em fatos, aquele que alega possuir um direito deve, antes de mais nada, demonstrar a existência dos fatos em que tal direito se alicerça. Pode-se, portanto, estabelecer, como regra geral dominante de nosso sistema probatório, o princípio segundo o qual à parte que alega a existência de determinado fato para dele derivar a existência de algum direito, incumbe o ônus de demonstrar sua existência. Em resumo, cabe-lhe o ônus de produzir a prova dos fatos por si mesmo alegados como existentes.*”

Cuida-se de pretensão indenizatória por conta da insatisfação dos autores com os serviços prestados pela requerida, ao longo do curso de inglês que contrataram pelo período de 01 (um) mês, na cidade norte-americana de Santa Barbara, no Estado da Califórnia, amparando-se os autores no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, de seguinte teor:

“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”

Conforme doutrina abalizada<sup>2</sup>, ‘o art. 14 disciplina a responsabilidade por danos causados aos consumidores em razão da



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

*prestação de serviços defeituosos, em exata correspondência como disposto no art. 12, de sorte que, em linhas gerais, devem concorrer: (a) o defeito do serviço; (b) o evento danoso; e (c) a relação de causalidade entre o defeito do serviço e dano experimentado.*

Nesse diapasão, a análise da prova documental produzida pelas partes e, especialmente, a reconstrução dos fatos e demais esclarecimentos prestados na instrução oral, conduz inexoravelmente ao veredicto de improcedência do pleito indenizatório.

Com efeito, não há reconhecer *defeito na prestação do serviço* o fato de ter havido mudança repentina, e sem aviso, da família americana que acolheria os autores, optantes que eram da hospedagem pelo modo *homestay*. Cuida-se de simples e recorrente contratempo de viagem, que mais serve ao aprendizado que a produção de danos de qualquer espécie seja ao turista, seja ao aluno de intercâmbio. No caso específico, consta dos autos que o motorista do táxi prestou-lhes auxílio ao telefonar para a nova família e colher o endereço, levando os autores ao novo destino. A família nova, conforme relato dos autores, foi amável e nenhum tipo de problema houve em sua estadia. Evidentemente, ninguém gosta de chegar de longa viagem, cansado, e ainda ter de resolver problema de transporte para outro destino que não o anteriormente combinado, mas isso não chega ao ponto de caracterizar prejuízo extrapatrimonial que mereça qualquer reparo.

Quanto aos demais tópicos emprestados como *causa de pedir* da inicial: **(a)** não há contrato escrito, nem correspondência eletrônica que confirme o compromisso da requerida, conveniada à escola Kaplan, de garantir que o local de hospedagem seria próximo da escola, facultando-se o acesso à pé ou por bicicleta; as testemunhas ouvidas, arroladas pela requerida, também estudantes em intercâmbio similar ao dos autores, atestam as variadas situações nesse sentido: BRUNA (fl. 198, verso) ficou perto da escola, *'mas foi sorte mesmo'*; MIGUEL (fl. 199) ficou longe, tomava dois ônibus; **(b)** mesmo a questão da falta de contato com o telefone de plantão ofertado pela ré não passa do mero dissabor, sendo certo que o período de estadia de 04 (quatro) semanas certamente permitiria outros meios de contato, além do telefone; **(c)** o método de ensino na escola *Kaplan*, pelo que se infere dos dados colhidos no processo, segue padrão usual para esse tipo de serviço envolvendo alunos estrangeiros pretendendo cursar inglês por qualquer período de tempo: módulos semanais e nivelamento das turmas pelo conhecimento, auferido em testes prévios de seleção ao início do curso; no contrato, consta a expressão *'vacation english'*, o que parece dar bem a idéia do que pretendiam os autores: estudar algumas horas por dia, durante as férias comuns, com tempo para o desfrute de período típico de descanso: turismo; daí o sistema de módulos em diversos níveis, com início e fim curto, permitindo a adaptação dos interessados segundo os períodos



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

disponíveis; não há, absolutamente, nada a reparar, porque prejuízo moral efetivo não vislumbro, no fato de as turmas trocarem a cada semana, serem somente compostas de estrangeiros de variadas idades, cada qual com um interesse diferente. **(d)** a ausência de contato com americanos locais ou atividades extras aos finais de semana não pode ser debitada à prestadora do serviço, cuidando-se de opção do estudante de intercâmbio, além de ser previsível o esvaziamento da universidade naquele período eleito para o curso (segunda quinzena de janeiro).

Em suma, não há nos autos qualquer elemento de convicção que autorize reconhecer a alegada má prestação do serviço, consistente em curso de inglês nos Estados Unidos durante 04 (quatro) semanas, com pouso em casa de família local. Os pequenos percalços enfrentados pelo casal autor não desbordam do que ordinariamente acontece em casos tais – mesmo quanto à alegada falta ou defeituosa informação, sempre de difícil alcance a todas as situações experimentadas durante uma experiência como a versada nos autos – não servindo a amparar a pretensão indenizatória; a eventual insatisfação ou aproveitamento dos cursistas nas aulas ministradas, seja pela qualidade do professor, seja pelo método praticado, igualmente não autoriza reconhecer *defeito* no serviço contratado.

Assim, diante desse quadro probatório, forçosa é a solução pela improcedência da pretensão reparatória.

1 in “Curso de Processo Civil”, vol. I, 2ª edição, Ed. Sérgio Fabris, 1991, p. 281.

2 “Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do anteprojeto”, Ed. Forense Universitária, 4ª Edição, 1996.

(...). (fls. 221 a 222 verso).

Em acréscimo ao que acima restou transcrito, ressalto:

- Relativamente à alegada falta de assistência ou acompanhamento por um substituto do funcionário inicialmente responsável pelo atendimento aos demandantes, a prova dos autos não conforta esta alegação. Prova disso são os E-mail's trocados entre os demandantes e a funcionária da empresa, sr.<sup>a</sup> Magda Lehn (fls. 76 e seguintes dos autos), através dos quais se pode verificar a existência de ampla troca de informações;
- Acerca da falta de notícias em relação às mudanças ocorridas na viagem contratada, também não restou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte da demandada. Seja em relação à troca da família que os hospedaria – até porque foram os próprios demandantes que



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

solicitaram providências para que fossem alocados no mesmo quarto [aliás esta era uma providência afeta à escola “Kaplan” – corroborada pelo documento de fls. 92/93], seja pelo fato de que ao chegarem na residência da família originalmente designada (família Murillo) foram devidamente orientados a se deslocarem para a nova residência (a da família Kirb, em Summerland), aproveitando a mesma condução em que se encontravam. De se notar, ainda, que no documento da fl. 92 há expressa referência ao fato de que aos demandantes foi enviado E-mail (no dia 09/02/2010), antes do embarque, comunicando a alteração da família, informação que não foi devidamente rechaçada pelos demandantes;

- Sobre a alegação de indisponibilidade dos serviços de plantão telefônico, melhor sorte não socorre aos demandantes. A parte demandada alega que não recebeu qualquer ligação ou qualquer outra espécie de contato dos apelantes com reclamação. Obriga-la a comprovar esta afirmação caracterizaria a chamada ‘prova diabólica’, que significa dizer da impossibilidade de ser realizada. Como seria possível obrigar a demandada a provar que não recebeu qualquer comunicação e/ou reclamação? Esta prova, a toda evidência, está direcionada aos demandantes que, no entanto, dela não se desincumbiram a contento (art. 333, inciso I, do CPC). Além disso, e ainda que se admita a alegação de ‘indisponibilidade do serviço de plantão telefônico’, através do celular identificado à fl. 24 dos autos, havia outros meios de comunicação ao alcance dos demandantes (telefone fixo e/ou E-mail), mas que não foram por eles utilizados, o que derruba a alegação de impossibilidade de acesso a informações e/ou assistência da demandada, enquanto permaneceram no local de destino (e que foi de no mínimo 03 semanas).
- A questão da presença de alunos fora da faixa etária garantida também não veio suficientemente comprovada nos autos. Ficou patente o fato de que os mesmos freqüentariam um curso de férias (conforme documento à fl. 23, juntado aos autos pelos próprios demandantes), e que no mesmo estariam estudantes com idade mínima de 16 (dezesesseis) anos, podendo ter alunos com idade muito superior, o que vem atestado pelo documento de fl. 92, que corrobora as informações contidas no “Livro da escola Kaplan – devidamente destacadas -, folha 99;



JASP  
Nº 70053121554  
2013/CÍVEL

- Por derradeiro, afirmam os demandantes que foram matriculados em curso regular de férias ao invés de curso intensivo, como haviam solicitado. Todavia, e à luz da cópia do contrato que o demandante Flávio assinou (fls. 64 a 66), a descrição do programa escolhido (item '2' – fl. 64) refere que o tipo de curso é o 'Standard', com carga horária (aulas por semana) totalizando '20' (vinte), o que se coaduna com as informações constantes à fl. 99 (Inglês de Férias) do denominado "Livro da escola Kaplan". Até porque o curso escolhido deveria se adaptar ao tempo que os demandantes disporiam para tanto (no máximo 4 semanas, coincidindo com suas férias laborais).

Isso posto, e com suporte nas considerações e transcrições acima, nego provimento à Apelação, para manter hígida a sentença hostilizada.

É como voto.

**DES. TÚLIO DE OLIVEIRA MARTINS (REVISOR)** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES. MARCELO CEZAR MÜLLER** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA** - Presidente - Apelação Cível nº 70053121554, Comarca de Porto Alegre: "NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO. DECISÃO UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: HERACLITO JOSE DE OLIVEIRA BRITO