

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão

5ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0725566-50.2024.8.07.0016

**REPRESENTANTE
LEGAL(S)** -----

APELANTE(S) SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA SESI

**REPRESENTANTE
LEGAL(S)** -----

APELADO(S) SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA SESI

Relatora Desembargadora ANA CANTARINO

Acórdão Nº 2007201

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL E APELAÇÃO ADESIVA. DANOS MORAIS. COMPROVAÇÃO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE OBSERVADOS.

1. Comprovado nos autos que houve a retirada inadequada de aluno de salade aula, na frente de outras pessoas, em virtude de suposto inadimplemento de mensalidade escolar, resta configurada a prática de ato ilícito ensejador da compensação por danos morais.

2. A valoração da compensação moral deve ser apurada mediante prudentearbítrio do magistrado, motivado pelo princípio da razoabilidade, e observadas a capacidade econômica das partes, a gravidade e repercussão do dano e o grau de reprovabilidade da conduta ilícita do agente, ante as peculiaridades do caso concreto.



3. Apelações conhecidas e não providas.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 5ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ANA CANTARINO - Relatora, MARIA IVATÔNIA - 1º Vogal e FÁBIO EDUARDO MARQUES - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador FÁBIO EDUARDO MARQUES, em proferir a seguinte decisão: CONHECER. NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 12 de Junho de 2025

Desembargadora ANA CANTARINO

Relatora

RELATÓRIO

Cuida-se de recurso de apelação interposto pelo autor, -----, e de recurso adesivo interposto pelo réu, SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, contra a sentença que, nos autos da ação indenizatória, julgou procedente o pedido inicial, para condenar o réu a pagar a importância de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de danos morais, com correção monetária a partir do arbitramento e juros moratórios de 1%, a contar do evento danoso.

Em suas razões recursais, o autor apelante sustenta que a “*sentença incorre em erro ao fixar o valor ínfimo de reparação pelos danos morais suportados na quantia de R\$7.000,00 (sete mil reais), de modo que, a sentença que deveria aproximar o lesado da reparação do seu direito, em verdade apenas estimula a prática contínua de atos semelhantes pela apelada*”.

Diz que “*a cobrança indevida gerou no menor um severo constrangimento social, especialmente por ter sido realizado em um ambiente público, afetando a autoestima e o psicológico da criança*”.



Faz apontamentos acerca do balanço patrimonial do réu e dos efeitos que o montante fixado na sentença a título de indenização por danos morais teria sobre o réu.

Ao final, pugna pelo provimento do apelo para que seja majorado o *quantum* fixado a títulos de indenização por danos morais fixados.

Ausente o preparo, ante a gratuidade de justiça deferida.

Contrarrazões ofertadas no ID 66847976.

Por sua vez, o réu aduz, em seu apelo adesivo, que *“o valor fixado mostra-se certamente excessivo e em descompasso com os elementos dos autos, além de dissociado com os critérios jurisprudenciais norteadores da fixação do dano moral”*.

Destaca que quando verificado que o nome do autor não constava do documento “porta de turma”, *“o aluno foi orientado, sem exposição e constrangimento algum, a procurar a Secretaria Escolar para solucionar a questão”*.

Complementa dizendo que, *“na Coordenação, o aluno entrou em contato com a sua genitora, a qual se dirigiu até a instituição de ensino e atendida pelos funcionários, e o autor direcionado para sala de aula e participado das atividades normalmente”*.

E destaca que *“o apelado não foi retirado na presença dos demais alunos e tampouco impedido de assistir as aulas e, sim, orientado a procurar a Secretaria para verificar o que havia acontecido”, concluindo que “o que se pretende é dar uma dimensão exagerada para uma situação que não chega sequer a caracterizar humilhação, dor ou sofrimento, mas tão somente meros aborrecimentos”*.

Afirma que *“o autor/apelado permanece matriculado na Rede SESI Educação e, todo o ocorrido não passa de um mero dissabor, não trouxe nenhum prejuízo ao autor e tampouco gerou constrangimento conforme alegado”*.

Ao final, pugna pelo conhecimento e pelo provimento do recurso, a fim de que seja reformada a sentença e julgado improcedente o pedido do autor, e subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais na sentença.



A d. Procuradoria de Justiça oficiou pelo desprovimento dos recursos (ID 68556227).

É o relatório.

VOTOS

A Senhora Desembargadora ANA CANTARINO - Relatora

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

O cerne da controvérsia recursal consiste em se verificar a ocorrência de conduta ilícita do réu a ensejar a condenação à reparação por danos morais indenizáveis, bem como em se definir o montante de eventual indenização.

Princípio a apreciação, ante a relação de prejudicialidade, pelo capítulo constante da apelação adesiva que alude à inocorrência de ato ilícito.

Registro, inicialmente que a relação havida entre as partes é regulada pelo microssistema de consumerista, ante o enquadramento legal do autor como consumidor e do réu como fornecedor, por força do disposto nos arts. 2º e 3º, CDC, respectivamente.

Restou incontroverso nos autos o fato de que as partes firmaram, em 17/10/2023, Contrato de Prestação de Serviços Educacionais (ID 66847903), cujo objeto consistiria na prestação de serviços educacionais pelo SESI/DF ao autor no ano letivo de 2024.

Indiscutível, igualmente, o fato de que, após vários contatos ocorridos entre o réu e a genitora do autor, restou inviabilizado o pagamento do boleto cujo vencimento seria 10/01/2024 por circunstâncias atribuídas exclusivamente ao réu.

Corroborar tal conclusão o conjunto de provas, consistentes em *prints* de conversas via *whatsapp* e e-mails trocados entre as partes, juntadas pelo autor por ocasião do ajuizamento da ação, os quais não foram oportunamente impugnados pelo réu (art. 341, CPC).

Semelhantemente, consta dos autos e-mail (ID 66847906) enviado pela Ouvidoria do réu, em que o departamento confessa a ocorrência do fato danoso narrado na inicial, inclusive se desculpando pelo ocorrido, senão vejamos:



“Prezada senhora Wildemara,

Em resposta à solicitação registrada na Ouvidoria do Sesi-DF, protocolo de atendimento nº OC-35970-Q3X8/2024, pedimos sinceras desculpas pelo transtorno e constrangimento causados por uma falha no sistema de emissão do boleto.

Nenhuma justifica explica qualquer tipo de constrangimento e nossos colaboradores são treinados e orientados a atuar com cordialidade respeito e estas atitudes não são esperadas das nossas equipes que prestam atendimento às famílias e aos nossos alunos. Sendo assim, a colaboradora Camila fora devidamente advertida sobre a má conduta e as regras de atendimento foram novamente enfatizadas.

Reiteramos o pedido de desculpas e agradecemos pela manifestação, pois ela nos permite estar em monitoramento constante.

A Ouvidoria do Sesi-DF agradece o seu contato. Em caso de dúvidas ou para obter mais informações, continuamos à disposição em nosso canal de atendimento.” (g.n.)

Dessa forma, resta indiscutível a ocorrência da conduta do réu, bem como que o comportamento do réu causou exposição vexatória, constrangimento e angústia ao autor, desbordando do mero aborrecimento cotidiano, o que impõe ao réu o dever de indenizá-lo pelos danos morais causados.

No que tange ao valor dos danos morais, frise-se que o legislador deixou ao prudente arbítrio judicial a fixação do *quantum* indenizatório.

Nesse viés, a finalidade compensatória, por sua vez, deve ter caráter didático/pedagógico, evitado o valor excessivo ou ínfimo, objetivando, sempre, o desestímulo à conduta lesiva.

A compensação moral deve, ainda, obedecer aos princípios da proporcionalidade (intensidade do dano, dos transtornos etc.), da



exemplaridade (desestímulo à conduta) e da razoabilidade (adequação e modicidade).

Nesse sentido, transcrevo lição de Rui Stoco, *in verbis*:

"Por fim, cabe esclarecer que a indenização seja para reparar o dano patrimonial, seja para compensar o dano moral - deve ser fiada com equilíbrio do Juiz, dentro das margens estabelecidas na legislação, quando houver. Em não havendo legislação específica ou limites mínimo e máximo, caberá ao julgador valer-se da analogia e dos princípios gerais do Direito, sendo dispõe o art. 4º da Lei de Introdução ao Código Civil. (...) Em resumo, cabe ao prudente arbítrio do julgador e à força criativa da doutrina e da jurisprudência a instituição de critérios e parâmetros para a fixação do quantum nas indenizações por dano patrimonial e extrapatrimonial (moral), seja livremente, quando não houver estabelecimento prévio na legislação de regência, seja dentre as margens por ela estabelecidas." (in Tratado de Responsabilidade Civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial, 5ª ed. rev., atual. e ampl. do livro Responsabilidade civil e sua interpretação e jurisprudencial - Doutrina e jurisprudência - São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2001, págs. 1.029)

Portanto, o dano moral tem a função de compensar a vítima em razão de lesão cometida por outrem a seu direito da personalidade, punir o agente causador do dano e, por fim, prevenir nova prática do evento danoso.

Em relação ao *quantum* indenizatório, deve ser levado em consideração a capacidade econômica das partes, a gravidade e repercussão do dano e o grau de reprovabilidade da conduta ilícita do agente, ante as peculiaridades do caso concreto.

Compulsando os autos, verifica-se que é incontroverso que houve a retirada inadequada do autor da sala de aula, na vista de outras pessoas, o que se mostra altamente reprovável, mormente tratando-se de estabelecimento de ensino.



Por outro lado, considerando a capacidade econômica do réu, observa-se que se trata de instituição com elevada condição financeira, o que impõe que o montante indenizatório seja fixado em patamar que seja suficiente para desestimular novos comportamentos danosos.

Por sua vez, o autor é menor, sem ter renda comprovada, não pode ser ressarcido em valor exacerbado, de modo a configurar enriquecimento ilícito.

No caso dos autos, sentença reconheceu o dever de indenizar para condenar o réu ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), o qual se mostrou adequado diante das circunstâncias do caso em apreço.

No ponto, vale mencionar trecho do parecer ministerial, no qual restou consignado que

“Os direitos de personalidade não têm preço, de maneira que o Julgador no momento de arbitrar os valores deve se pautar nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a extensão do dano experimentado, a expressividade da relação jurídica originária, bem como a finalidade compensatória evitando o enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo a ponto de não coibir a reiteração da conduta.

No caso, o menor experimentou uma falha no serviço que vai além do mero dissabor, logo, deve ser reparado, de modo que a condenação, em R\$7.000,00 (sete mil reais) por danos morais, mostra-se adequada às circunstâncias que envolveram o caso concreto.”

Ante o exposto, **CONHEÇO** e **NEGO PROVIMENTO** aos apelos para manter a sentença em todos os seus termos.

Majoro os honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11, CPC, em 2% (dois por cento), totalizando 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

A Senhora Desembargadora **MARIA IVATÔNIA - 1º Vogal**
Com o relator



DECISÃO

CONHECER. NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS. UNÂNIME



Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

O cerne da controvérsia recursal consiste em se verificar a ocorrência de conduta ilícita do réu a ensejar a condenação à reparação por danos morais indenizáveis, bem como em se definir o montante de eventual indenização.

Princípio a apreciação, ante a relação de prejudicialidade, pelo capítulo constante da apelação adesiva que alude à inoccorrência de ato ilícito.

Registro, inicialmente que a relação havida entre as partes é regulada pelo microssistema de consumerista, ante o enquadramento legal do autor como consumidor e do réu como fornecedor, por força do disposto nos arts. 2º e 3º, CDC, respectivamente.

Restou incontroverso nos autos o fato de que as partes firmaram, em 17/10/2023, Contrato de Prestação de Serviços Educacionais (ID 66847903), cujo objeto consistiria na prestação de serviços educacionais pelo SESI/DF ao autor no ano letivo de 2024.

Indiscutível, igualmente, o fato de que, após vários contatos ocorridos entre o réu e a genitora do autor, restou inviabilizado o pagamento do boleto cujo vencimento seria 10/01/2024 por circunstâncias atribuídas exclusivamente ao réu.

Corroborar tal conclusão o conjunto de provas, consistentes em *prints* de conversas via *whatsapp* e e-mails trocados entre as partes, juntadas pelo autor por ocasião do ajuizamento da ação, os quais não foram oportunamente impugnados pelo réu (art. 341, CPC).

Semelhantemente, consta dos autos e-mail (ID 66847906) enviado pela Ouvidoria do réu, em que o departamento confessa a ocorrência do fato danoso narrado na inicial, inclusive se desculpando pelo ocorrido, senão vejamos:

“Prezada senhora Wildemara,

*Em resposta à solicitação registrada na Ouvidoria do
Sesi-DF, protocolo de atendimento nº*



OC-35970-Q3X8/2024, pedimos sinceras desculpas pelo transtorno e constrangimento causados por uma falha no sistema de emissão do boleto.

Nenhuma justifica explica qualquer tipo de constrangimento e nossos colaboradores são treinados e orientados a atuar com cordialidade respeito e estas atitudes não são esperadas das nossas equipes que prestam atendimento às famílias e aos nossos alunos. Sendo assim, a colaboradora Camila fora devidamente advertida sobre a má conduta e as regras de atendimento foram novamente enfatizadas.

Reiteramos o pedido de desculpas e agradamos pela manifestação, pois ela nos permite estar em monitoramento constante.

A Ouvidoria do Sesi-DF agradece o seu contato. Em caso de dúvidas ou para obter mais informações, continuamos à disposição em nosso canal de atendimento.” (g.n.)

Dessa forma, resta indiscutível a ocorrência da conduta do réu, bem como que o comportamento do réu causou exposição vexatória, constrangimento e angústia ao autor, desbordando do mero aborrecimento cotidiano, o que impõe ao réu o dever de indenizá-lo pelos danos morais causados.

No que tange ao valor dos danos morais, frise-se que o legislador deixou ao prudente arbítrio judicial a fixação do *quantum* indenizatório.

Nesse viés, a finalidade compensatória, por sua vez, deve ter caráter didático/pedagógico, evitado o valor excessivo ou ínfimo, objetivando, sempre, o desestímulo à conduta lesiva.

A compensação moral deve, ainda, obedecer aos princípios da proporcionalidade (intensidade do dano, dos transtornos etc.), da exemplaridade (desestímulo à conduta) e da razoabilidade (adequação e modicidade).

Nesse sentido, transcrevo lição de Rui Stoco, *in verbis*:



"Por fim, cabe esclarecer que a indenização seja para reparar o dano patrimonial, seja para compensar o dano moral - deve ser fiada com equilíbrio do Juiz, dentro das margens estabelecidas na legislação, quando houver. Em não havendo legislação específica ou limites mínimo e máximo, caberá ao julgador valer-se da analogia e dos princípios gerais do Direito, sendo dispõe o art. 4º da Lei de Introdução ao Código Civil. (...) Em resumo, cabe ao prudente arbítrio do julgador e à força criativa da doutrina e da jurisprudência a instituição de critérios e parâmetros para a fixação do quantum nas indenizações por dano patrimonial e extrapatrimonial (moral), seja livremente, quando não houver estabelecimento prévio na legislação de regência, seja dentre as margens por ela estabelecidas." (in Tratado de Responsabilidade Civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial, 5ª ed. rev., atual. e ampl. do livro Responsabilidade civil e sua interpretação e jurisprudencial - Doutrina e jurisprudência - São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2001, págs. 1.029)

Portanto, o dano moral tem a função de compensar a vítima em razão de lesão cometida por outrem a seu direito da personalidade, punir o agente causador do dano e, por fim, prevenir nova prática do evento danoso.

Em relação ao *quantum* indenizatório, deve ser levado em consideração a capacidade econômica das partes, a gravidade e repercussão do dano e o grau de reprovabilidade da conduta ilícita do agente, ante as peculiaridades do caso concreto.

Compulsando os autos, verifica-se que é incontroverso que houve a retirada inadequada do autor da sala de aula, na vista de outras pessoas, o que se mostra altamente reprovável, mormente tratando-se de estabelecimento de ensino.

Por outro lado, considerando a capacidade econômica do réu, observa-se que se trata de instituição com elevada condição financeira, o que impõe que o montante indenizatório seja fixado em patamar que seja suficiente para desestimular novos comportamentos danosos.



Por sua vez, o autor é menor, sem ter renda comprovada, não pode ser ressarcido em valor exacerbado, de modo a configurar enriquecimento ilícito.

No caso dos autos, sentença reconheceu o dever de indenizar para condenar o réu ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), o qual se mostrou adequado diante das circunstâncias do caso em apreço.

No ponto, vale mencionar trecho do parecer ministerial, no qual restou consignado que

“Os direitos de personalidade não têm preço, de maneira que o Julgador no momento de arbitrar os valores deve se pautar nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a extensão do dano experimentado, a expressividade da relação jurídica originária, bem como a finalidade compensatória evitando o enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo a ponto de não coibir a reiteração da conduta.

No caso, o menor experimentou uma falha no serviço que vai além do mero dissabor, logo, deve ser reparado, de modo que a condenação, em R\$7.000,00 (sete mil reais) por danos morais, mostra-se adequada às circunstâncias que envolveram o caso concreto.”

Ante o exposto, **CONHEÇO** e **NEGO PROVIMENTO** aos apelos para manter a sentença em todos os seus termos.

Majoro os honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11, CPC, em 2% (dois por cento), totalizando 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.



APELAÇÃO CÍVEL E APELAÇÃO ADESIVA. DANOS MORAIS. COMPROVAÇÃO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE OBSERVADOS.

1. Comprovado nos autos que houve a retirada inadequada de aluno de sala de aula, na frente de outras pessoas, em virtude de suposto inadimplemento de mensalidade escolar, resta configurada a prática de ato ilícito ensejador da compensação por danos morais.

2. A valoração da compensação moral deve ser apurada mediante prudente arbítrio do magistrado, motivado pelo princípio da razoabilidade, e observadas a capacidade econômica das partes, a gravidade e repercussão do dano e o grau de reprovabilidade da conduta ilícita do agente, ante as peculiaridades do caso concreto.

3. Apelações conhecidas e não providas.



Cuida-se de recurso de apelação interposto pelo autor, E. C. D. S., e de recurso adesivo interposto pelo réu, SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, contra a sentença que, nos autos da ação indenizatória, julgou procedente o pedido inicial, para condenar o réu a pagar a importância de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de danos morais, com correção monetária a partir do arbitramento e juros moratórios de 1%, a contar do evento danoso.

Em suas razões recursais, o autor apelante sustenta que a *“sentença incorre em erro ao fixar o valor ínfimo de reparação pelos danos morais suportados na quantia de R\$7.000,00 (sete mil reais), de modo que, a sentença que deveria aproximar o lesado da reparação do seu direito, em verdade apenas estimula a prática contínua de atos semelhantes pela apelada”*.

Diz que *“a cobrança indevida gerou no menor um severo constrangimento social, especialmente por ter sido realizado em um ambiente público, afetando a autoestima e o psicológico da criança”*.

Faz apontamentos acerca do balanço patrimonial do réu e dos efeitos que o montante fixado na sentença a título de indenização por danos morais teria sobre o réu.

Ao final, pugna pelo provimento do apelo para que seja majorado o *quantum* fixado a títulos de indenização por danos morais fixados.

Ausente o preparo, ante a gratuidade de justiça deferida.

Contrarrazões ofertadas no ID 66847976.

Por sua vez, o réu aduz, em seu apelo adesivo, que *“o valor fixado mostra-se certamente excessivo e em descompasso com os elementos dos autos, além de dissociado com os critérios jurisprudenciais norteadores da fixação do dano moral”*.



Destaca que quando verificado que o nome do autor não constava do documento “porta de turma”, *“o aluno foi orientado, sem exposição e constrangimento algum, a procurar a Secretaria Escolar para solucionar a questão”*.

Complementa dizendo que, *“na Coordenação, o aluno entrou em contato com a sua genitora, a qual se dirigiu até a instituição de ensino e atendida pelos funcionários, e o autor direcionado para sala de aula e participado das atividades normalmente”*.

E destaca que “o apelado não foi retirado na presença dos demais alunos e tampouco impedido de assistir as aulas e, sim, orientado a procurar a Secretaria para verificar o que havia acontecido”, concluindo que *“o que se pretende é dar uma dimensão exagerada para uma situação que não chega sequer a caracterizar humilhação, dor ou sofrimento, mas tão somente meros aborrecimentos”*.

Afirma que *“o autor/apelado permanece matriculado na Rede SESI Educação e, todo o ocorrido não passa de um mero dissabor, não trouxe nenhum prejuízo ao autor e tampouco gerou constrangimento conforme alegado”*.

Ao final, pugna pelo conhecimento e pelo provimento do recurso, a fim de que seja reformada a sentença e julgado improcedente o pedido do autor, e subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais na sentença.

Ad. Procuradoria de Justiça oficiou pelo desprovimento dos recursos (ID 68556227).

É o relatório.

