

#### **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

Processo Administrativo de Ofício nº 23.001.001.18-0013449

Reclamada: SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA

#### I – DO RELATÓRIO

Trata-se de Procedimento Administrativo instaurado de Ofício por esta Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor DECON-CE em face de SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.239.996/0001-55, localizada à Rua Vicente Linhares, nº 308, bairro Aldeota, Fortaleza/CE, CEP 60.135-270, que atende pelo nome fantasia FACULDADE ESTÁCIO DE SÁ, com fulcro no art. 170, inciso V da CRFB/88; art. 5º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor; Decreto Federal nº 2.181/97; e Lei Complementar Estadual nº 30/02.



O procedimento em epígrafe foi instaurado em decorrência de encaminhamento

do Memorando nº 10/2018 (fls. 03/17), o qual noticia a quantidade expressiva de reclamações

individuais de pessoas que realizaram o vestibular da instituição, mas não efetuaram a

matrícula. Todavia, foram constatadas, pelos reclamantes, cobranças indevidas de valores

referentes ao curso, feitas pela reclamada, além disso, tiveram seus nomes inseridos nos

Serviços de Proteção ao Crédito – SPC/SERASA.

Com efeito, foram formalizadas na sede deste órgão, bem como na sede do Procon

Assembleia (fls. 05/17), no período de 01/01/2017 a 28/06/2018, diversas reclamações

tratando sobre cobranças indevidas realizadas pela empresa mencionada.

Dentre essas reclamações, fora identificada a ficha de atendimento nº

23.001.001.17-0010883 (fls. 13), da consumidora Camila Barbosa de Moraes, que expõe:

"consumidora apenas realizou o vestibular para o semestre 2015.2 com a intenção de

ingressar no curso de SERVIÇO SOCIAL da ESTÁCIO FIC- UNIDADE MOREIRA

CAMPOS, não chegando a efetivar matrícula. Ocorre que a ESTÁCIO registrou o nome da

consumidora no SPC/SERASA. Já houve contato junto à instituição de ensino, que chegou a

afirmar sobre o cancelamento do débito, contudo não houve exclusão nos serviços de proteção

ao crédito."

Assim, considerando que a situação retromencionada tem potencial lesivo à classe

consumidora e que a cobrança indevida é considerada prática abusiva, e tendo em vista a

possível violação aos arts. 39, inc. III, V, VI e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do

Consumidor, requereu este Órgão Ministerial que fossem apresentados esclarecimentos acerca

dos aduzidos fatos, no prazo legal.

Instada a se manifestar, a reclamada foi devidamente notificada em 11 de julho de

2018 (fls. 18), tendo apresentado defesa administrativa em 23 de julho de 2018 (fls. 19/32), a

qual será analisada oportunamente.

É o relatório, em síntese.



#### II – DA FUNDAMENTAÇÃO

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, Órgão integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, instituído no âmbito das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado do Ceará, com o fim precípuo de coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área do Estado do Ceará, conferidas pela Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, com previsão nas Constituições Federal e Estadual, Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990 e no Decreto Federal 2.181, de 1997, na forma do parágrafo único do art. 56 do CDC, e no art. 18, parágrafo primeiro do Decreto Federal nº 2.181/97, tendo competência para dirimir a matéria e aplicar sanções administrativas, por força do que determinam as leis supracitadas.

Antes de adentrarmos no mérito deste Processo Administrativo, discorremos sobre a vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor e da relação de consumo que se forma, pois é o que estrutura todo o sistema consumerista e consequentemente a sua proteção. É em razão dessa fragilidade que foi editado o Código de Defesa do Consumidor. Assim, no afã de fazer equilibrada esta relação desigual entre consumidor e fornecedor, foi criada uma lei protetiva do cidadão, com o intuito de resguardo da parte mais fraca na relação de consumo.

A vulnerabilidade dos consumidores está estabelecida no art. 4° do CDC, o qual trata da Política Nacional de Relações de Consumo, em que deverão ser observados e aplicados certos princípios que servirão como norteadores das ações dirigidas aos consumidores, tal qual se constata no inciso I, *in verbis*:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Acerca do tema, comenta Flávio Tartuce:

"Pela leitura do art. 4°, inc. I, do CDC é constatada a clara intenção do legislador em dotar o consumidor, em todas as situações, da condição de vulnerável na relação jurídica de consumo. De acordo com a realidade da sociedade de consumo, não há como afastar tal posição desfavorável, principalmente se forem levadas em conta as revoluções pelas quais passaram



as relações jurídicas e comerciais nas últimas décadas". (TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. 7.ed. São Paulo: Editora Forense LTDA, 2018. p.34).

À vista disso, a vulnerabilidade do consumidor é elemento principal do direito do consumidor e está presente em toda relação consumerista. Por esta razão, uma vez estabelecido o vínculo de consumo, não se admitem teses ou manifestações em contrário à vulnerabilidade, que é elemento indispensável e que se encontra como sustentáculo de toda e qualquer relação consumerista.

Essa constatação se faz em três âmbitos distintos, quais sejam, econômico, técnico e jurídico ou científico, pois, notadamente, o fornecedor é quem detém com superioridade todos esses poderes e conhecimentos, se comparado ao consumidor.

Para Luiz Antônio Rizzatto Nunes,

[...] o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido. (NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 11.ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p.230.)

Desse modo, torna-se evidente que o consumidor é a parte vulnerável da relação, uma vez que não possui todos os conhecimentos suficientes sobre o produto ou serviço que adquire e se apega a confiar na boa-fé do fornecedor, razão pela qual se faz necessário que se tutele também seu direito à informação sobre os produtos e serviços que adquire ou os contratos que assina. Destaca-se, ainda, que para que essa vulnerabilidade seja reconhecida, basta que se configure a relação de consumo, não importando a condição social, política, econômica ou financeira do vulnerável, sendo suficiente sua condição de consumidor.

A vulnerabilidade, por conseguinte, é o ponto fundamental do CDC e, na prática, traduz-se na insuficiência, na fragilidade de o consumidor se manter imune a prática lesiva sem intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para sua proteção. Por se tratar de



conceito tão relevante, a vulnerabilidade permeia, direta ou indiretamente, todos os aspectos da proteção do consumidor.

Percebe-se, dessa forma, o manifesto esforço de se evitar uma relação desigual e injusta, impedindo-se qualquer prejuízo para o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor foi criado, exatamente, sob a perspectiva do reconhecimento da vulnerabilidade do indivíduo tutelado, sendo aquela o fundamento e a razão de ser de tal diploma jurídico, tentando-se, de todas as formas, buscar valores e princípios imprescindíveis, como a função social do contrato, para que fosse efetivada uma convivência mais equânime nas relações de consumo do homem.

Observados a competência deste Órgão, a vulnerabilidade e os direitos básicos dos consumidores, passamos a discorrer sobre as irregularidades cometidas pela reclamada, buscando o bom detalhamento e melhor fundamentação de todas as infrações cometidas nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

#### II.1 – Do direito à educação

O direito à educação encontra-se resguardo na Constituição Federal de 1988, mais precisamente em seu art. 205, que o impõe como um dever do Estado. Mencionado dispositivo alberga também a ideia da participação privada na promoção da educação, que é evidenciada no inciso III, do art. 206, onde o texto constitucional prevê expressamente a "coexistência de instituições públicas e privadas de ensino".

É manifesto que, por ser um serviço de natureza pública, mas prestado por uma empresa privada, as condições de seu exercício são impostas pelo Poder Público, regramento este disposto no art. 209, da Magna Carta, senão vejamos:

Art. 209. O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições:

I – cumprimento das normas gerais da educação nacional;

II – autorização e avaliação de qualidade pelo Poder Público.

Evidencia-se, pois, que houve uma preocupação do Legislador constituinte em não desvincular o ensino Privado do Público, bem como em conservar a regulamentação deste



serviço sob a chancela do Poder Público, ainda que ambos contenham suas peculiaridades, fato que advém obviamente da distinção entre os prestadores do serviço.

Além disso, é necessário reconhecer a divisão do *serviço educacional* em dois tipos: o primeiro, aquele que permanece fornecido pelo Estado, como um serviço público em sentido estrito ou um serviço próprio, não afetado pelas relações comerciais, uma vez que não possui remuneração direta paga pelo usuário, sendo custeado através dos tributos arrecadados pelo Estado e prestado de forma gratuita ou através de irrisória quantia; e, o segundo, como um serviço de utilidade pública ou serviço impróprio, em que o Estado mantém-se como regulador e delega à iniciativa privada o múnus de prestador, para conveniência da coletividade, mediante remuneração paga pelo usuário.

Partindo desse pressuposto, a relação de consumo existente na prestação de serviços educacionais na iniciativa privada está delineada claramente no CDC, que define o consumidor como destinatário final de um serviço que é exercido por pessoa física ou jurídica, cuja profissionalização seja a prestação de serviços mediante remuneração, conforme os arts. 2º e 3º do CDC, senão vejamos:

Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

No caso que ora apreciamos, verifica-se a presença de uma coletividade de consumidores (adquirentes ou usuários alunos) e do fornecedor pessoa jurídica privada nacional que tem como atividade a prestação de um serviço (instituição de ensino).



Diante da irregularidade cometida pela Reclamada, não pode este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor deixar de adotar as medidas administrativas cabíveis de maneira a proteger os consumidores.

#### II.2 Da prática infrativa

O CDC está baseado no princípio da boa-fé e o fornecedor fica obrigado a atender à legítima expectativa de seu público, adotando a lealdade e a honestidade em suas condutas. Com isso, o artigo 6° do CDC elenca o rol dos direitos básicos do consumidor. Em relação ao caso em comento faz menção aos incisos III e IV, *ipsis litteris*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes, e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

 IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

[...]

A informação clara, precisa e ostensiva resguarda ao consumidor o direito de ser informado de toda minúcia que compreenda a relação de consumo, de sorte tal que, durante a aquisição do produto ou serviço, não seja surpreendido com situações para as quais não estava preparado. Neste sentido, por ser condição tão importante, o diploma consumerista consagrou o direito à informação adequada e clara como basilar aos consumidores.

Nesse ensejo, é de se destacar que a fase pré-contratual é de peculiar importância nas relações consumeristas, pois é o momento em que o consumidor forma seu convencimento para adquirir ou não um produto ou serviço disponibilizado pelo fornecedor. Por essa razão, o CDC apregoa como inerente à atividade comercial a obrigação de prestar ao consumidor todas as informações específicas do produto ou serviço contratado, notadamente aquelas que tenham potencial de mudar drasticamente o interesse do consumidor.



Assim, dentre os inúmeros métodos comerciais desleais, o CDC prevê um rol exemplificativo de práticas abusivas, dos quais destacamos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

[...]

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

 $[\dots]$ 

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Com efeito, retornando ao caso concreto, constata-se que a reclamada incorreu nas práticas acima descritas. Isto porque os alunos não contrataram serviços de prestação educacional, mesmo assim, foram cobrados indevidamente e tiveram seus nomes inclusos no Serviço de Proteção ao Crédito - SPC/SERASA (inc. III do art. 39 do CDC).

Não obstante, os alunos apenas realizaram a prova de vestibular da instituição, destaca-se que em nenhum momento contrataram o serviço de prestação educacional. Dito isso, não possuem a obrigação de pagar por um serviço que não solicitaram ou contrataram. Sobretudo, os nomes dos consumidores foram negativados erroneamente.

Aliás, a mera exigência de que o consumidor pague por um serviço que não contratou é considerada como prática abusiva (inc. V do art. 39 do CDC), não sendo necessário que o consumidor efetivamente adquira o serviço para ser considerada como tal.

Nesta dilação de ideias, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor que for cobrado por quantia indevida tem direito a repetição do indébito, pelo valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais:



Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Destarte, conclui-se que o consumidor lesado não é obrigado a pagar pelo serviço não contratado. Entretanto, possui o direito de ser restituído, em dobro, acrescido de correção monetária e juros legais, pelos valores que tiverem sido pagos, uma vez que a cobrança é notadamente indevida e abusiva, por infringir uma série de dispositivos legais.

A título ilustrativo de como as cobranças foram realizadas de modo a infringir os dispositivos legais destacados, convém ressaltar as seguintes reclamações dos consumidores (fls. 03/14):

"ADUZ A RECLAMANTE QUE NO ANO DE 2011 PROCUROU A UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ COM A FINALIDADE DE SE MATRICULAR NO CURSO DE DIREITO, SEM SUA NOTA DO ENEM. CONTUDO, FOI INFORMADA QUE NÃO HAVIA VAGA NESSE CURSO, MAS QUE PODERIA SE MATRICULAR NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO E NO SEMESTRE SEGUINTE REALIZAR A TRANSFERÊNCIA, POIS HÁ CADEIRAS SIMILARES NOS DOIS CURSOS. NO ENTANO, A MESMA ALEGA QUE NÃO ACEITOU A PROPOSTA E SE MATRICULOU EM OUTRA FACULDADE. [...]" (fls. 12) - Referente à FA Nº: 23.001.002.17-0005275

"CONSUMIDORA APENAS REALIZOU O VESTIBULAR PARA O SEMESTRE 2015.2 COM A INTENÇÃO DE INGRESSAR NO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL DA ESTÁCIO-FIC UNIDADE MOREIRA CAMPOS, NÃO CHEGANDO A EFETIVAR MATRÍCULA. OCORRE QUE A ESTÁCIO REGISTROU O NOME DA CONSUMIDORA NO SPC/SERASA. [...]" (fls. 13). Referente à FA Nº: 23.001.001.17-0010883

"CONSUMIDOR AFIRMA QUE NA OPORTUNIDADE FEZ MATRÍCULA PARA O CURSO DE JORNALISMO JUNTO A RECLAMADA FACULDADE ESTÁCIO DO CEARÁ. OCORRE QUE O CONSUMIDOR TEVE QUE PAGAR O VALOR DE R\$59,90 PARA AGUARDAR FORMAÇÃO DE TURMA, PORÉM COMO ESTAVA DEMORANDO RECEBER INFORMAÇÃO, O MEMSO COMPARECEU JUNTO A INSTITRUIÇÃO , ENTÃO FOI IND=FORMADO QUE O CURSO NÃO ESTAVA DISPONÍVEL E QUE AINDA TERIA QUE PAGAR O VALOR ACUMULADAO REFERENTE A MENSALIDADE INDEVIDAS NO VALOR GERADO DE R\$547,68 VALOR ESTE O CONSUMIDOR NÃO CONCORDA, POIS NÃO CONCORDA, POIS NÃO TEVE ACESSO AO CURSO OU ATÉ MESMO ALGUMA AULA [...]" (fls. 15) Referente à FA N°: 23.001.001.17-00111000



Pelos relatos acima trazidos, constata-se que a reclamada está cobrando serviços pelos quais os consumidores não solicitaram ou contrataram, tendo estes, simplesmente, realizado exame de vestibular, sem contudo concretizar a contratação por meio de matrícula na instituição ou de frequência de aulas.

Sobre o assunto, há que se ressaltar julgado do Tribunal de Justiça - DF, no sentido de reconhecer o direito dos consumidores:

Órgão Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

Processo N. RECURSO INOMINADO 0700957-43.2018.8.07.0006 JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EDUCACIONAL, DESISTÊNCIA, AUSÊNCIA DE PROVA DO PAGAMENTO DA PRIMEIRA MENSALIDADE E DA FRUIÇÃO DO CURSO PELA CONSUMIDORA. INOCORRÊNCIA DA CONCRETIZAÇÃO DO CONTRATO. DÍVIDA INEXISTENTE. DANO MORAL COMPROVADO. **QUANTUM** MANTIDO. **RECURSO** CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Narra a autora haver firmado contrato de prestação de serviço educacionais com a ré (id 4032399), em 01/01/2015. Entretanto, por motivos de saúde, solicitou o cancelamento da matrícula em 27/02/2015 (id 4032399-6), antes do início do semestre letivo e do pagamento da primeira mensalidade (condição para formalização do contrato). Alega haver recebido inúmeras ligações telefônicas e mensagens por celular da ré com cobranças de valores decorrentes do contrato, que acabaram por gerar a negativação do seu nome no cadastro de devedores, em 22/04/2016. 2. A ré, por sua vez, aduz, em síntese, a inexistência de conduta ilícita, o descumprimento pela autora do contrato firmado, além de haver tomado providências no sentido da negativação, como exercício regular de direito, em razão da ausência de pagamento pelos serviços prestados. 3. Insurge-se a demandada contra a sentença que julgou procedente o pedido autoral para declarar inexistente a dívida referente ao contrato vinculado ao nome e CPF da autora; condenar a requerida a dar baixa definitiva no débito em nome da autora anotado nos órgãos de proteção ao crédito, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) e a pagar à autora a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de compensação pelos danos morais. 4. A recorrente repisa os argumentos apresentados na contestação. Alternativamente, requer a redução do quantum indenizatório. 5. Das provas inseridas aos autos, depreende-se ter a autora se matriculado no curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos. Em 09/02/2015, realizou o pagamento da matricula (id 4032399-5), tendo solicitado o cancelamento do ato em 27/02/2015 (id 4032399-6). 6. A recorrente não se desincumbiu a contento do ônus probatório, conforme determina o art. 373, inciso II do CPC, uma vez que não logrou êxito em comprovar que o cancelamento da matrícula ocorreu após o início do semestre letivo, tampouco que a autora assistiu às aulas. Destaca-se que, a despeito da autora ter realizado a matrícula em curso a ser ministrado à distância (online), a recorrente não demonstrou nos autos que a recorrida acessou a plataforma de estudo. Outrossim, nos termos da cláusula 4.1 a matrícula do Contratante será concretizada após o pagamento da 1ª (primeira mensalidade). Nada obstante, não restou demonstrado nos autos a quitação de tal parcela. 7.No que se refere ao pedido de indenização por dano moral, a despeito do autor não ter inserido aos autos o comprovante da inscrição do seu nome no cadastro de devedores, a própria ré afirma em contestação



que houve a negativação, in verbis: "Assim, na época da negativação do nome do autor, esta deu-se em exercício regular de direito pela ré, decorrente do não recebimento da contraprestação pecuniária pela prestação de seus serviços, não sendo razoável e nem justa a presente demanda, tendo em vista a ordem dos acontecimentos?". Assim, restando incontroversa a inscrição indevida é inconteste a procedência da pretensão indenizatória pelos danos morais suportados. 8. A inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes por débito inexistente causa evidente dano moral, porquanto viola atributo da personalidade do consumidor. Além do desrespeito ao seu nome, restringe-lhe ilicitamente o crédito, e precipuamente, avilta a sua dignidade, dispensando, desse modo, a prova do prejuízo, que se presume, e, assim, deve ser indenizado. 9. Ressalte-se, por oportuno, que é direito básico do consumidor ser indenizado na exata extensão dos prejuízos que sofrer, a teor do que dispõe o art. 6°, VI, da Lei n. 8.078/90, inspirado no princípio da indenizabilidade irrestrita albergado pela Constituição Federal no art. 5°, V e X. 10. Em atenção às peculiaridades da lide e à gravidade do ilícito, e observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tenho que o valor pleiteado de R\$ 3.000,00 (três mil reais) revela moderação e se amolda ao conceito de justa reparação. 11. A propósito, esta Terceira Turma Recursal vem consolidando seu entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do quantum na via recursal se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração, o que não foi comprovado na situação concreta ora sob exame. 12. Recurso conhecido e improvido. 13. Condenado o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação. 14. Acórdão elaborado de conformidade com o disposto no art. 46 da Lei 9.099/1995, 12, inciso IX, 98 e 99 do Regimento Interno das Turmas Recursais. \*Grifamos

Portanto, dados os fatos trazidos na presente, constata-se que a reclamada possui responsabilidade objetiva sobre tais fatos, além de ter o dever de restituir os consumidores no tocante aos valores pagos indevidamente.

#### II.3 Da análise da defesa administrativa

A reclamada foi devidamente notificada em 11 de julho de 2018 para apresentar defesa administrativa, conforme anexo às fls. 18, tendo a empresa se manifestado **tempestivamente**. Destaca-se que, durante o Processo Administrativo, são respeitados e garantidos os princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa, dentre outros mais, de modo a respeitar os procedimentos e as formalidades previstas em lei.

Em sua defesa (fls. 19/27), alega que não houve por parte da instituição nenhuma conduta que eventualmente pudesse acarretar qualquer prejuízo aos alunos. Informa que alguns colaboradores de unidade efetivam matrícula sem os alunos terem a intenção de cursar



a faculdade, pois muitas vezes os mesmos entregavam a documentação, davam o aceite

contratual, porém desistiam sem avisar previamente.

Narra a defesa que as unidades estão tomando todas as medidas cabíveis para que

esses problemas não ocorram mais, com orientação aos funcionários para efetivar a matrícula

somente quando o aluno entrega toda a documentação, aceite e pagamento de boleto de

matrícula.

Alega ainda que "a IES não cometeu nenhum ato ilícito, abusivo ou motivador de

responsabilidade quanto aos fatos aqui narrados, uma vez que fora realizado entre as partes

um negócio jurídico válido." Informa que em todos momentos, cumpriu com probidade e

boa-fé o exercício de seus atos. Ainda de acordo com as alegações trazidas, seria inconteste a

legalidade do contrato e das cláusulas contratuais, uma vez que, alegadamente, nenhuma

responsabilidade pode ser imputada à instituição, até porque, não poderia agir de maneira

diferente.

Ademais, contesta a inversão do ônus da prova, com fundamento no art. 6°, VIII,

do Código de Defesa do Consumidor, afirmando que não poderá ser aplicado no caso em tela,

visto não se tratar de relação de consumo. Além disso, guarda adstrição a critério do Juiz, no

que concerne à de verossimilhança nas alegações, ou à hipossuficiência dos consumidores.

Por fim, requer a improcedência total da reclamação com o arquivamento do

procedimento administrativo, não sendo aplicada qualquer penalidade à Reclamada. Requer a

habilitação de seus patronos.

Todavia, a defesa não se aplica ao caso, conforme se passa a analisar.

Inicialmente, saliente-se que as reclamações realizadas pelos consumidores,

declaram que não fora finalizado nenhum tipo de contrato com a instituição, assim como é

possível verificar nas reclamações trazidas às fls. 05/17 dos autos. Segundo estas, em sua

maioria, as cobranças começaram a ser feitas após a prova de vestibular que realizaram para



ingressar na instituição, porém, por motivos diversos, os alunos não efetivaram ou cancelaram a matrícula.

Entretanto, embora os consumidores não tenham realizado a matrícula na instituição, receberam cobranças indevidas. Além disso, verificaram restrições em seus nomes, com negativação junto ao serviço de proteção ao crédito, prejudicando, sobretudo, a utilização de seu nome no mercado financeiro em diversos aspectos.

Ao contrário das alegações da defendente, a atitude dos consumidores se compreende na própria boa-fé objetiva, princípio do Direito do Consumidor que é verdadeira base da relação consumerista. Desse modo, ao agir prontamente, ao perceber as cobranças indevidas, bem como o nome negativado, abrindo reclamações para informar a fornecedora sobre o equívoco, os consumidores agiram de modo transparente em respeito à relação de confiança que deve ser estabelecida entre fornecedor e consumidor.

Ademais, não se pode afirmar que o caso em apreço não configura relação de consumo, uma vez que a empresa coloca um serviço no mercado, prestando-o mediante remuneração, nos termos do art. 3°, § 2° do CDC:

Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou **prestação de serviços.** 

§ 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Desse modo, tem-se que a ESTÁCIO FIC se enquadra no conceito legal de fornecedor, uma vez que presta serviços, nos termos do *caput* do art. 3º acima colacionado, bem como o serviço prestado, qual seja, de educação, se configura como atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração.

De outro lado, estão presentes os consumidores, sendo eles os indivíduos afetados diretamente pelas atividades da empresa, a qual, utilizando-se de elementos pré-contratuais,



realizou cobranças indevidas a respeito de um serviço que, como já amplamente relatado, não fora contratado de fato.

Sustenta ainda que não ensejou nenhum fato causador de qualquer responsabilidade, sob o argumento de que fora realizado negócio jurídico válido. É evidente, entretanto, que esse não existiu. Cumpre-nos relembrar os elementos essenciais para haver a existência de um negócio jurídico válido, senão vejamos o que preceitua o art. 104 do Código Civil:

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei.

Miguel Reale, por sua vez, instrui sobre negócio jurídico:

"negócio jurídico é aquela espécie de ato jurídico que, além de se originar de um ato de vontade, implica a declaração expressa da vontade, instauradora de uma relação entre dois ou mais sujeitos tendo em vista um objetivo protegido pelo ordenamento jurídico. Tais atos, que culminam numa relação intersubjetiva, não se confundem com os atos jurídicos em sentido estrito, nos quais não há acordo de vontade, como, por exemplo, se dá nos chamados atos materiais, como os da ocupação ou posse de um terreno, a edificação de uma casa no terreno apossado etc. Um contrato de compra e venda, ao contrário, tem a forma específica de um negócio jurídico..." (Miguel Reale, Lições, cit., p. 206-207) \*Grifamos

Uma vez que os consumidores não contrataram o serviço, não podem ser considerados negócios jurídicos válidos, pois não houve a existência de declaração da vontade. Inclusive os consumidores agiram de boa-fé informando prontamente à fornecedora sobre o equívoco, ressaltando-se que, em alguns casos, mesmo sendo solicitado o cancelamento do vínculo com a instituição, as cobranças indevidas persistiram.

A inclusão dos nomes dos consumidores nos serviços de proteção ao crédito, fora realizada exclusivamente pela reclamada, pois é esta quem detém os meios para realizar a cobrança por um serviço o qual os consumidores não solicitaram ou contrataram.



Desse modo, a prática realizada pela reclamada trata-se claramente de uma cobrança indevida, versada no parágrafo único do art. 42 do CDC, que garante aos consumidores a restituição em dobro dos valores pagos impropriamente.

No que concerne à invocação ao princípio do *pacta sunt servanda*, a luz do direito civil, tal princípio refere-se a vontade entre as partes pactuadas em contrato válido, que deve ser cumprido de forma eficaz. Dessa forma, o contratante tem a liberdade para aceitação do contrato, bem como ao cumprimento de cláusulas impostas. Caso ocorra o descumprimento contratual, caberá indenização por perdas e danos.

Contudo, essa obrigatoriedade contratual, exigida pelo princípio do *pacta sunt servanda*, não se faz absoluta nas relações consumeristas, visto que tal princípio poderá ser interpretado de forma relativa em razão da vulnerabilidade do consumidor. Portanto, não existe obrigatoriedade por parte do consumidor em cumprir cláusulas consideradas abusivas, que não ressaltem o princípio da boa fé, amplamente tutelado pelo código de defesa do consumidor.

Ademais, a argumentação trazida de que a empresa teria solicitado internamente os cancelamentos não é capaz, por si só, de desconfigurar a irregularidade que já existira, já tendo sido concretizada a cobrança indevida por um serviço que não fora contratado e nem prestado. Esses cancelamentos, caso realmente tenham ocorrido, poderiam apenas minimizar os danos já causados, mas não teriam o condão de erradicá-los por completo, desde a origem.

Somando-se a isso, tem-se que, em momento algum, a Reclamada apresentou comprovações documentais aptas a fundamentar a afirmação de que foram solicitados os cancelamentos, sendo certo que houve, neste Órgão, diversas reclamações em sentido contrário, conforme já amplamente discutido.

Ainda em sede de defesa, argumentou-se que as informações trazidas não teriam sido devidamente comprovadas, de modo que "... o consumidor é sim reconhecido como parte vulnerável da relação de consumo, todavia atribuir-lhe, decorrente deste artigo,



a faculdade de alegar, sem prova alguma, com base única e exclusivamente na palavra, é

dar ao consumidor a condição de inquestionável" (fls. 20).

Todavia, tal argumentação não prospera, e isso se dá, em primeiro lugar, pela

existência de várias reclamações, de diferentes consumidores, em diferentes datas, versando

de problema similar, demonstrando a existência de uma prática recorrente da empresa, o que

nos leva a constatar a existência de dano em caráter coletivo.

Desse modo, verifica-se que foram atingidos pela conduta danosa da

ESTÁCIO - FIC não apenas aqueles consumidores que compareceram ao órgão, bem

como todos os outros indivíduos que foram afetados pelas práticas ora discutidas, e que,

todavia, não formalizaram reclamação nos órgãos de defesa do consumidor em razão de

sua vulnerabilidade, concretizada pela falta de conhecimento dos seus direitos, dos

serviços prestados pelo DECON e órgãos similares, ou mesmo por dificuldades de

deslocamento, dentre tantas outras possibilidades.

Em segundo lugar, tal argumento vai de encontro à afirmação da própria empresa

de que constatou que alguns de seus colaboradores efetuavam a matrícula de alunos que não

tinham manifestado a sua intenção de cursar as disciplinas ofertadas pela reclamada,

conforme se verifica do trecho de fls. 19-verso, já colacionado alhures.

Não se trata, no presente caso, de violação ao invocado "respeito mútuo devido

nas Relações de Consumo" (fls. 20), o qual é devidamente observado, nos autos do presente

procedimento, por meio da sua instauração seguindo estritamente os princípios do

contraditório e da ampla defesa, da legalidade, bem como demais princípios norteadores da

atividade administrativa.

Em verdade, o procedimento administrativo em epígrafe foi instaurado com o fito

de averiguar a existência de infração a uma coletividade de consumidores.

Uma vez que a empresa adotou a conduta de matricular os consumidores sem o

seu consentimento, com a posterior cobrança de quantias na forma e no valor previstos



contratualmente, em um instrumento contratual que, repise-se, não fora assinado nem de qualquer outra forma consentido, se trata de uma clara violação aos princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, tais como os da boa-fé objetiva e da informação.

Além disso, infringe diretamente os direitos básicos do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, a liberdade de escolha nas contratações, descumprindo ainda os demais dispositivos já mencionados anteriormente.

Aliás, como os serviços foram ofertados sem a respectiva solicitação, é garantido pelo parágrafo único do art. 39 do CDC que os consumidores não possuem a obrigação de pagá-los.

Importante mencionar, que o Decreto n.º 2.181/1997 estabelece, também, normas gerais de aplicação de sanções administrativas no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, atribuindo competência geral às entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, no âmbito de suas respectivas esferas de atuação, para impor medidas reparatórias aos consumidores. Senão, vejamos:

Art. 5°. Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo. \*Grifamos

Desse modo, resta claro que este Órgão de Defesa do Consumidor tem competência para legalmente fiscalizar as relações de consumo e aplicar penalidades administrativas às empresas pela prática de infrações à legislação consumerista.

Por fim, não será aceito o pedido de improcedência total da reclamação, tampouco o arquivamento do referido processo administrativo. Considerando que a conduta realizada pela reclamada trata-se claramente de prática abusiva, versada nos arts. 39, inc. III, V, VI e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

É a fundamentação.



#### III – DA DOSIMETRIA DA PENA

De acordo com o Decreto n.º 2.181/97, para a aplicação da penalidade, deverão ser considerados os seguintes aspectos: as circunstâncias atenuantes e agravantes; e os antecedentes do infrator, nos termos do art. 24 daquele Decreto.

Dentre as condições atenuantes, nos termos do art. 25 deste mesmo Decreto, enumeram-se: a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato; ser o infrator primário e ter o infrator adotado as providências para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

Quanto às circunstâncias agravantes, nos termos o Decreto em referência dispõe, no seu art. 26, que se constituem agravantes: I – ser o infrator reincidente; II - ter o infrator, comprovadamente, cometido à prática infrativa para obter vantagens indevidas; III - trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor; IV – deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências; V - ter o infrator agido com dolo; VI – ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo; VII – ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não; VIII - dissimular-se à natureza ilícita do ato ou atividade; IX – ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Observando esta signatária que a fornecedora incorreu em prática infrativa, intencionalmente ou não, cumpre adotar as providências necessárias para que seja a empresa cientificada e sancionada, de forma que tal prática não volte a se repetir. Ademais, a aplicação da sanção administrativa busca somente coibir a má-fé ou displicência e descaso para com os consumidores. Portanto, e por fim, devem, ainda, ser consideradas as circunstâncias anteriormente apresentadas, que, *in casu*, se percebe a circunstância atenuante de ser a reclamada infratora primária. Todavia, a reclamada possui duas condições agravantes a seu



desfavor, uma vez que cometeu a prática infrativa para obter vantagens indevidas (inc. II) e que a infração trouxe consequências à coletividade, por ser repetitiva (inc. VI).

Considerando o grande porte econômico da empresa, a multa base arbitrada inicialmente a SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA deve ser no montante de 15.000 (quinze mil) UFIRs-CE por cobrar indevidamente e inserir o nome dos consumidores no serviço de proteção ao crédito. Por levar em conta a atenuantes em seu favor, diminui-se a multa base em um terço, totalizando 10.000 UFIRs-CE. No entanto, incidem-se as agravantes previstas nos incisos II e VI do art. 26 do Decreto 2.181/97, conforme fundamentado no parágrafo anterior, majora-se a pena em 2/3 (dois terços), totalizando o valor da multa em 16.666 (dezesseis mil, seiscentas e sessenta e seis) UFIRs-CE.

#### IV – DO DISPOSITIVO

AO EXPOSTO, por infringir o arts. 4, inc. I; 6º incs. III e IV e VI; 39, incs. III, V e VI e parágrafo único; e art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, e com base nos dispositivos aludidos aplicáveis e tomando como norteador o Decreto nº 2.181/97 para mensurar o *quantum*, qualifico como FUNDAMENTADA a presente reclamação para ao fim apenar a reclamada SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA, inscrita no CNPJ sob o número 01.239.996/0001-55 ao pagamento de sanção pecuniária na ordem de 16.666 (dezesseis mil, seiscentas e sessenta e seis) UFIRs-CE, nos termos do art. 41 da Lei Complementar nº 30 de 26 de julho de 2002, a qual deverá ser convertida em reais e pagas através do Documento de Arrecadação Fiscal ou se desejar apresentar Recurso Administrativo no prazo legal.

Ressalte-se que o valor atual da UFIRCE é R\$ 4,26072 (quatro reais, vinte e seis mil, setenta e dois centésimos milésimos de real).

Após o pagamento da respectiva multa administrativa, a sancionada deverá comparecer à Secretaria-Executiva deste Órgão, munida do comprovante de pagamento **ORIGINAL**.



Caso a empresa reclamada não apresente recuso da decisão administrativa, ou não apresente o comprovante **ORIGINAL** de pagamento da multa aqui aplicada, ficará sujeita às penalidades do artigo 29 da Lei Complementa Estadual nº 30/2002.

Art. 29. Não sendo recolhido o valor da multa no prazo de trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa, para subsequente cobrança executiva.

Intime-se a infratora e seus respectivos advogados.

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

Fortaleza/CE., em 21 de outubro de 2019.

Ann Celly Sampaio Promotoria de Justiça Secretária Executiva