



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA
COMARCA DA CAPITAL**

074/2021 2020.00967240

SESES – Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda. – programa diluição solidária – parcelamento do valor integral de mensalidades para pagamento postergado – publicidades e ofertas que não informam o valor à vista e as características da forma de pagamento – indução em erro quanto à natureza do programa – confusão e surpresa do consumidor em arcar com mensalidade integral no caso de trancamento e cancelamento da matrícula – falha do dever de informação e ostensividade – publicidade enganosa – violação ao Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 10.962/04, Lei Estadual nº 6.419/13 e Decreto nº 5.903/06.

○ **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,**
por intermédio do Promotor de Justiça que ao final
subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa
Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90,
ajuizar a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face de **SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO
DE SÁ LTDA.**, inscrito no CNPJ nº 34.075.739/0001-84,
com sede na Rua Bispo n. 83, Rio Comprido, Rio de
Janeiro/RJ, CEP: 20261-063; pelas razões que passa a
expor:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

I - PRELIMINAR

a) Legitimidade do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei n°. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que a intervenção do *Parquet* se mostra necessária para amparar direitos coletivos e individuais homogêneos afetados pelas atividades comerciais mantidas pelo réu, tendo em vista que suas condutas afetam um número expressivo e indeterminado de consumidores, revelando-se a matéria, portanto, de elevada importância.

Claros, portanto, o interesse social e a permissão legal que justificam a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, citam-se os seguintes acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. ORDINÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. Violação ao dever de informação, a teor do artigo 6º, III, do CDC, o qual garante ao consumidor a prestação de informação adequada e clara. Aplicação do artigo 35 do CDC. Dano moral in re ipsa. Negado provimento. Negado provimento ao recurso de agravo



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

do art. 557, § 1º do CPC.” (AGRAVO INTERNO na Apelação Cível nº 0360355-75.2012.8.19.0001)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.” (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

b) Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a tentativa de autocomposição constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide. No curso de inquérito civil público em que foi constatada a irregularidade integrante da causa de pedir da presente ação, foi oferecido acordo ao agente perpetrador da conduta, mediante proposta de Termo de Ajustamento de Conduta, porém não foi possível obter consenso entre as partes.

A resposta do réu, então investigado no procedimento administrativo, ao acordo proposto não pôde ser acolhida sem que o Ministério Público fizesse



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

concessões que implicassem renúncia aos direitos e interesses transindividuais tutelados.

Assim, a possibilidade de acordo foi inviabilizada, considerando que o *Parquet*, no presente caso, atua por substituição processual, de forma que, não sendo titular dos direitos pleiteados, tem sua autonomia de autocomposição sujeita a limites rigorosos¹.

Nesse sentido, a Resolução n° 179/17 do Conselho Nacional do Ministério Público dispõe que a negociação de Termo de Ajustamento de Conduta por órgão do Ministério Público está cingida à interpretação de direito para o caso concreto, à especificação das obrigações adequadas e necessárias, em especial o modo, tempo e lugar de cumprimento, bem como à mitigação, à compensação e à indenização dos danos que não possam ser recuperados (art. 1º, §1º).

No caso em tela, a observação dessas limitações não foi alcançada nas tratativas de TAC, a ensejar a propositura desta ação civil pública, com intento de ver realizados os interesses envolvidos.

¹ DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: processo coletivo**. 15. ed. ver. atual, e ampl. Salvador: Ed. JusPodivm, 2021. pg. 385.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Diante desse quadro, não se vislumbra que seja possível alcançar, agora judicialmente, uma autocomposição sem que haja a renúncia do núcleo de direitos transindividuais em tutela.

Portanto, na presente hipótese, a realização de audiência de conciliação não se revela medida produtiva ou imprescindível, tendo em vista a remota, se não impossível, possibilidade de consenso entre as partes.

Ademais, se uma das partes manifesta que não há interesse em participar da audiência, ela não deverá ser realizada.

Cássio Scarpinella Bueno afirma²:

Não há sentido em designar aquela audiência nos casos em que o autor, indica seu desinteresse na conciliação ou mediação. Até porque seu não comparecimento pode ser entendido como ato atentatório à dignidade da justiça nos moldes do §8º do art. 334. Trata-se de interpretação que se harmoniza e que se justifica com o princípio da autonomia da vontade – tão enaltecido pelo CPC de 2015 – e que, mais especificamente preside a conciliação e a mediação. Expresso, nesse sentido, aliás, o art. 2º, V, da Lei nº 13140/2015, que disciplina a mediação. Ademais, de acordo com o § 2º, daquele mesmo art. 2º, 'ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação'. De outra parte, ainda que o autor nada diga a respeito da sua opção em participar, ou não, da audiência de conciliação ou de mediação (quando se presume sua concordância com a designação da audiência consoante se extrai do §5º do art. 334), pode ocorrer de o réu manifestar-se, como lhe permite o mesmo dispositivo, contra sua realização, hipótese em que a audiência inicialmente marcada será cancelada, abrindo-se prazo para o réu apresentar sua contestação, como determina o inciso II do art. 335).

² BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 295;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Por sua vez, Alexandre Câmara diz que: “Apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo ‘ambas’, deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer de seus pares manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual”³.

Além do já citado, constitui obstáculo à realização da mediação, no caso em tela, a evidente incongruência entre a exigência de publicidade para a resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, e o instituto da conciliação, regido pela confidencialidade.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre de se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve ser realizada sob o princípio da confidencialidade - incabível na hipótese.

³ CÂMARA, Alexandre. Novo Processo Civil Brasileiro. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2016, p. 201.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

II - DOS FATOS

Foi instaurado procedimento administrativo (Inquérito Civil Reg. 074/2021, anexo) para apurar notícia de prejuízo aos consumidores em função de sistema de pagamento aplicado pela SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA. (doravante ESTÁCIO DE SÁ) em seus serviços de ensino superior, denominado "diluição solidária", abreviado para "DIS".

Conforme apurado, tal prática (nada inovadora) consiste em parcelar o valor integral das primeiras mensalidades do curso, distribuindo-as para as seguintes como um acréscimo (uma "diluição"), de forma que o consumidor pagaria, nos meses iniciais, apenas uma parcela fixa de R\$49 (sem que lhe seja informado o valor total da mensalidade ou o número de parcelas para adimpli-la integralmente).

Assim, para um curso em que a mensalidade seja de R\$500, o aluno pagará, nos primeiros meses (até três, segundo o réu), a quantia de R\$49, ao passo que os restantes R\$451 serão pagos em parcelas acrescidas à futuras mensalidades:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

DIS 2	Boleto 1º Mensalidade	Boleto 2º Mensalidade	Boleto Demais Mensalidades
Mensalidade (+)	500,00	500,00	500,00
Valor Diluído (-)	451,00	451,00	***
Bolsa (-)	***	***	150,00 (30%)
Parcela DIS (+)	***	***	19,61 (1ª parcela)
Valor cobrado (=)	49,00 <i>(500,00 – 451,00)</i>	49,00 <i>(500,00 – 451,00)</i>	369,61 <i>(500,00 – 150,00 + 19,61)</i>

• **DIS 2:**

- Valor da Mensalidade: R\$500,00 x2 (R\$1.000,00)
- 1ª e 2ª mensalidade (DIS 2): R\$49,00 em cada mês
- Valor Diluído: R\$451,00 x2 (R\$902,00)
- Duração do curso: 48 meses
- Quantidade de mensalidades com DIS: 02
- Meses para quitar a diluição: 46 meses (48 meses – 2 DIS)
- Valor da parcela diluída: R\$19,61 (R\$451,00 ÷ 46)
- Saldo Futuro Pendente: 902,00 (46 x R\$19,61)

Trata-se, na verdade, de uma outra denominação para o parcelamento do preço das mensalidades, uma vez que o consumidor paga prestações, ao longo do tempo, correspondentes a uma divisão exata do valor total da aquisição.

Ocorre que o Ministério Público verificou a existência de diversas reclamações de consumidores contra a prática, expressando confusão acerca dessa sistemática de pagamento e os valores devidos, sobretudo com a obrigação de pagar o restante do valor integral das mensalidades iniciais em caso de trancamento da matrícula ou cancelamento do serviço (amostras seguintes retiradas dentre milhares de



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

reclamações que podem ser encontradas no site “Reclame Aqui” sobre a questão⁴):

The screenshot shows the ReclameAQUI website interface. At the top, there is a search bar with the text "O que você procura?". Below the search bar, the website header includes the "Estácio" logo and a "Reclamar" button. The main content area displays search results for the term "diluição". On the left, there is a summary card showing a "RUI" score of 5.1/10 for the period 01/05/2021 - 31/10/2021, with 8984 complaints and 8963 responses. Below this, there is a button to "Reclamar" if the user has problems with Estácio. The main list of complaints includes:

- COBRANÇA INDEVIDA / PÉSSIMO ATENDIMENTO**: No mês de agosto foi me oferecido o curso de Eng. Elétrica por uma colaboradora do polo, e após me apresentar as condições/promoções. Status: Não resolvido (Há 9 horas).
- cobrança indevida**: A faculdade colocou meu nome no Serasa após oito meses de trancamento da matrícula. Estou sendo cobrado por um valor de 3.515,00 r. Status: Respondida (Há 1 dia).
- COBRANÇA INDEVIDA DE CANCELAMENTO DE MATRÍCULA**: Fiz minha matrícula na faculdade no início do ano, mas logo cancelei, antes do início das aulas, com isso, fiz a ligação solicitando. Status: Respondida (Há 1 dia).
- Preço abusivo no trancamento de matrícula**: Me inscrevi no curso semipresencial de engenharia elétrica na Estácio, polo São João/Teresina, já nesse final de semestre. Status: Respondida (Há 3 dias).
- Propaganda enganosa**

On the right side, there are filters for "Categorias" and "Produtos ou serviços". The "Categorias" list includes: Universidades e Facu... (1411), Não encontrei meu pr... (41), Não categorizado (35), Problemas com o Aten... (27), Problemas com o Site (13), and Sites e portais (1). The "Produtos ou serviços" list includes: Outro Tipo de produt... (465), Bolsas e Crédito Est... (379), Secretaria (219), Vestibular (37), Área do Aluno (32), and Equipe de Atendiment... (14). There is also a "Ver mais" link below the list.

4 Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/estacio/lista-reclamacoes/?busca=dilui%C3%A7%C3%A3o&pagina=1> Acesso em: 23/11/2021.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

ReclameAQUI

Estácio

[Página Inicial](#) [Reclamações](#) [Sobre](#) [Principais Problemas](#)

Entrei na Estácio porque me ofereceram uma bolsa de 55% e com mensalidade no valor de 399,00 para o curso de engenharia de produçã

Respondida Há 4 dias

COBRANÇA INDEVIDA

Fiz a matrícula na instituição para o curso de Estética e Cosmética, ao qual no ato da tratativa a atendente me informou que o va

Respondida Há 4 dias

Cobranças indevidas

Contratei um curso de ensino superior no início da pandemia, com a proposta de desconto das primeiras mensalidades e que elas sair

Respondida Há 4 dias

Propaganda enganosa e cobrança para trancamento

Nesse ano resolvi começar uma faculdade e comecei a procurar uma que me oferecesse as melhores condições,principalmente no i

Respondida Há 5 dias

Colocaram meu no SPC e Serasa por uma dívida indevida.

Em 14 de janeiro de 2020 eu me matriculei na Estácio no curso de perito criminal. Eu solicitei o cancelamento da matrícula dentro

Respondida Há 6 dias

[<](#) **1** [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [...](#) [193](#) [>](#)



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

COBRANÇA INDEVIDA DE CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Em réplica

Estácio

Gravatá - PE 22/11/2021 às 09:41 ID: 133285959 denunciar

Universidades e Faculdades Outro Tipo de produto/Serviço

Fiz minha matrícula na faculdade no início do ano, mas logo cancelei, antes do início das aulas, com isso, fiz a ligação solicitando cancelamento porque não teria como pagar, e a pessoa que atendeu, falou que não tinha problema, perguntei se ficaria devendo algo e fui informada que não. Depois de um tempo comecei receber muitas ligações de cobranças da diluição da matrícula, e sempre falei que me informaram que eu não precisaria pagar nada, agora dia 20.11.21 recebi carta do serasa que se em 20 dias eu não resolver, meu nome entrará para o cadastro, e eu sei que essa cobrança é indevida porque conheço dos meus direitos, e com base no código do consumidor, eu deveria ter todo o dinheiro recebido que paguei pela parte da matrícula.

Propaganda ilusória (não enganosa)

Em réplica

Estácio

Rio de Janeiro - RJ 25/10/2021 às 19:48 ID: 131808753 denunciar

Estou na tentativa de concluir o Curso de Pedagogia desde o ano de 2016. Embora esse atraso, seja por minhas razões pessoais, profissionais e financeiras, tenho o que reclamar nesse meu último retorno.

Como estava dizendo, tranquei o curso em 2019, e por conseguinte, teria até dois anos para estar reativando o curso, para não perder. O que já estaria na meta desse ano de 2021, resolvi por bem antecipar esse retorno, ao ver a oferta repetidas vezes, por vários canais: telefone fixo, celular, e-mail, anúncios, dentre outros. A oferta dizia sempre em letras garrafais, R\$49 (mensalidade por três meses), mas com um * bem minúsculo, incitava a procurar no regulamento, as regras do contrato, o que bem depois, acabei encontrando nas perguntas frequentes (item a parte no regulamento), e não no próprio regulamento, o que pode gerar desconforto e desconfiança por nós clientes.

Ao terminar essas disciplinas do meu período, fui novamente solicitar o trancamento e para a minha surpresa, tenho uma dívida pendente, em torno de R\$ 900, devido aquelas tais parcelas de R\$49, que chama-se de diluição solidária (DIS), e que na época não fora totalmente explicado, por não conveniência da empresa ou simplesmente para retorno de clientes tão somente.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Omissão de informações, cobrança abusiva

Não resolvido

Estácio

📍 Franco da Rocha - SP 📅 05/10/2021 às 21:35 ID: 130751183 [denunciar](#)

[Universidades e Faculdades](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#)

No dia 24/08/2021, realizei a matrícula para o polo de FRANCO DA ROCHA, estava com dificuldades para encaminhar os documentos pelo site e pela central orientaram que eu fosse diretamente no polo para entrega de doc. Ao chegar no endereço mencionado (Rua Gracinda Ramos, 123,,CEP: 07803160), o mesmo NÃO EXISTE, nem o telefone do polo. Tentei resolver na central falei com 11 atendentes diferentes e nenhum deles soube explicar porque a Estacio inventa ter diversos polos. Acabei indo até a unidade Tatuapé e remanejei a matrícula para este polo. Estou tentando cancelar minha matrícula, por não estar satisfeita com a instituição e devido questões financeiras. Fui informada que teria que pagar 1090 reais como cobrança da diluição das mensalidades de JUL-AGO-SET, porém em nenhum momento isto foi informado no ato da matrícula, nem pela central, nem no polo do tatuapé. O que foi informado é que os 49.90 seriam referente os meses de JUL-AGO-SET, o que foi cobrado e pago, dia 24/08 - 13/09 e 15/09, e que em outubro viria o valor normal de 150 reais. Não estou de acordo com a cobrança de 1090 reais!!!! Esta instituição não instrui nada bem seus funcionários há OMISSÃO DE INFORMAÇÕES, mentem referente aos polos que possuem, só tive transtorno desde que realizei a matrícula pelo site. Quero apenas cancelar a minha matrícula, e sem condições alguma vou realizar o pagamento de algo que não me foi informado em momento algum. Esperei 37minutos e 45segundos, na linha pra falar com o atendente, sem sucesso, pois quando recebi o contato por eles não foi passado nenhum protocolo. Estou extremamente insatisfeita, desejo apenas resolver este assunto.

DIFICULDADE PARA TRANCAMENTO OU CANCELAMENTO

Em réplica

Estácio

📍 Joinville - SC 📅 26/10/2021 às 15:27 ID: 131863313 [denunciar](#)

[Universidades e Faculdades](#) [Bolsas e Crédito Estudantil](#) [Cobrança indevida](#)

Comecei a Faculdade na Estacio, a partir de ver diversas propagandas anunciando descontos de 70% com dinheiro de volta e varias promessas. Contratei o curso de formação superior para Serviços Sociais. Fiz o primeiro semestre (que tem 2 meses de conteúdo gravado antigo e mais 4 meses de ferias), esperei pelo segundo semestre para ver se mudava em algo, se teria mais tempo de conteúdo, porém é a mesma coisa. Menos de 2 meses de aula (Pouca, gravada, com videos antigos, nenhuma aula ao vivo, tudo conteúdo de se achar no youtube ou google), e mais de 4 meses sem conteúdo(ferias). Ou seja, pagando 6 meses para estudar menos de 2.

Devido a minha decepção com tudo isso, decidi cancelar o curso, ou trancar. Porém me deparei com uma situação, um valor absurdo que terei que pagar caso tranque ou cancele. Algo que me explicaram só agora quando fui pedir esse trancamento. Nao estou de acordo, me sinto [Editado pelo Reclame Aqui], e nao tenho condições de pagar esse valor. Ainda mais que quando contratei nao foi me informado nada disso sobre diluição, só o que me foi passado é o que se encontra em todas as propagandas de empresa, bolso de 70%, e mais dinheiro de volta em algumas parcelas.

Venho solicitar por aqui entao o cancelamento, sem cobranças abusivas. Caso venham com valores absurdos que eu "terei" que pagar, iremos conversar novamente por meio judicial.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Cobrança abusiva

Não resolvido

Estácio

📍 São Paulo - SP 📅 18/10/2021 às 11:05 ID: 131367319 [denunciar](#)

[Universidades e Faculdades](#) [Bolsas e Crédito Estudantil](#) [Cobrança indevida](#)

Fiz inscrição no site da eEstácio e recebi a ligação de uma atendente falando sobre o desconto da mensalidade, apenas me falou que pagaria 122,90 de mensalidade no curso de Geografia, em nenhum momento me falou sobre outras despesas, apenas a matrícula no valor de 49,90 e a mensalidade de 122,90. Pra minha surpresa recebi no meu e-mail, mais dois boletos no valor de 49,90 e mais a mensalidade de 146,44. Entrei em contato e me explicaram sobre a diluição dos semestres anteriores, informação essa que não me foi passada em momento nenhum qdo me ligaram me oferecendo a bolsa, paguei os boletos. E acontece que por motivos pessoais não tenho como continuar o curso, solicitei o cancelamento da minha matrícula e pra minha surpresa mais uma vez me falaram que terei que pagar o valor de 1.070,00. Uma falta de clareza total nas informações, pq isso teria que ter me informado des do principio qdo me ofereceram a bolsa, pq jamais teria entrado numa patifaria dessas. Não tem a menor condições de uma pessoa arcar com um valor desses sem usufruir do curso, já está cancelado. Se o meu nome for negativado por conta dessa divida absurda e sem o menor cabimento eu vou entrar com um belo de um processo contra a faculdade.

Propaganda enganosa e cobrança para trancamento

Respondida

Estácio

📍 Valparaíso de Goiás - GO 📅 18/11/2021 às 11:08 ID: 133098465 [denunciar](#)

[Universidades e Faculdades](#) [Bolsas e Crédito Estudantil](#) [Cobrança indevida](#)

Nesse ano resolvi começar uma faculdade e comecei a procurar uma que me oferecesse as melhores condições, principalmente no início. Encontrei a estácio que nas propagandas e no atendimento ao cliente dizia que as três primeiras mensalidades seriam R\$ 49,90 e o restante do valor seria diluído em parcelas de R\$ 14,90 até o final do meu curso, quando chegou o dia do pagamento tive a surpresa de ter dois boletos um no valor de R\$49,90 e outro no valor de R\$130,00 e quando liguei na central pra me explicar disseram que seria só naquele mês pois tinha a taxa de matrícula e até aí ok, paguei o boleto e fomos pro próximo mês e novamente vieram os dois boletos e quando eu liguei lá, tive uma informação totalmente diferente e descobri que essa seria minha mensalidade pois a diluição não seria de 15 reais como dito no início e sim de 75 REAIS até o final do curso, fiquei em choque pois no momento da contratação essa nao tinha sido a informação prestada e aí perguntei sobre o cancelamento e disseram que se eu cancelasse a minha bolsa seria cancelada e eu teria que pagar uma multa com o valor INTEGRAL da mensalidade que ficaria mais de R\$ 900,00. Se eu não tô conseguindo pagar R\$180,00 não vou conseguir pagar mais de R\$900,00, essa faculdade é cheia de propaganda enganosa e de informações mal passadas e incompletas.

Estou me sentindo enganada e incapacitada.

Realizar meu trancamento de curso sem multa e com facilidade. Ou apenas cumprir o que foi tratado no início do curso.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Propaganda enganosa

Em réplica

Estácio

Rio de Janeiro - RJ 20/11/2021 às 09:53 ID: 133222511 denunciar

Universidades e Faculdades Outro Tipo de produto/Serviço

Entrei na Estácio com a intenção de aproveitar um anúncio de "promoção" black friday de 70% de desconto nas graduações virtuais durante o primeiro ano de curso e 60% no resto do curso. Pagaria o valor inicial de R\$134,00.

Sendo que, ao efetuar a minha inscrição, fui jogada em um programa chamado DIS (Diluição Solidária Estácio), programa esse, que para o seu cancelamento sem custo algum, precisa-se fazer um requerimento (antes de pagar o boleto) que está disponível no espaço de alunos e só se consegue acessar o espaço de alunos após a matrícula estar efetuada. E adivinha como faz a matrícula? Precisa pagar um boleto que a Estácio já manda no valor do DIS.

Após pagar o primeiro boleto, o aluno só consegue se livrar desse programa mediante ao pagamento da valor restante de forma integral, ou seja, o aluno adquire uma dívida sem ao menos ter uma opção de escolha.

As informações são MUITO mal explicadas, falta transparência nas informações e no mínimo, deveria ter um COMBO para o futuro aluno escolher se quer entrar esse programa DIS ou não.

Por fim, até agora não consigo identificar se terei meu desconto de 70% / 60% quando esse período de programa solidário forçado acabar porque não tem nada claro e transparente para o usuário. Me sentindo [Editado pelo Reclame Aqui].

Enganação

Não resolvido

Estácio

Blumenau - SC 20/10/2021 às 20:19 ID: 131557877 denunciar

Primeiramente eles confundem você com essa Diluição que nada mais é, pagar as primeiras mensalidades por APENAS 49,90 e depois cobrar esse valor nas mensalidades futuras. Ou seja, no final você paga tudo igual kkkkkk.

Mas até aí tranquilo, meu primeiro problema foi que ao cancelar a faculdade (antes de terminar o primeiro semestre) me cobraram o valor integral, quase 800 reais. Queria saber onde assinei que deveria pagar esse valor caso desistisse do curso?????

Mas o que me incomoda mesmo é as ligações ABUSIVAS que efetivam para me cobrar. Quase todos os dias recebo ligação da Estácio quase implorando pra eu pagar a dívida, ao atender a ligação esses dias, informei que não tinha interesse em pagar no momento e solicitei que parassem de me ligar, se futuramente eu desejasse negociar, estaria entrando em contato com eles. O que a mulher que me atendeu informou foi que as ligações continuariam e que ela não tinha o número de protocolo por ser uma linha ativa algo assim. Eu trabalho com uma empresa internacional e entendo de dívidas, sei dos meus direitos e sei que vocês não podem ficar com ligações abusivas, pela última vez peço que parem ou tomarei medidas.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

49.90? Ilusão

Em réplica

Estácio

Rio de Janeiro - RJ 05/10/2021 às 10:18 ID: 130701253 denunciar

Universidades e Faculdades

ingressei na universidade com um programa onde pagaria 49,90 nas primeiras três mensalidades e teria uma bolsa de 50% de desconto no primeiro ano e de 40% no restante do curso. Agora infelizmente não consigo conciliar os estudos e liguei diversas vezes antes para saber do trancamento mas informaram que somente poderia trancar a partir do dia 30/09/2021 para ter o aproveitamento do semestre. Então neste data fui efetuar o trancamento e me informaram que deveria pagar um boleto de 1075, pois as três primeiras parcelas na verdade são diluídas ao longo do curso. Ninguém me informou sobre isto quando fechei o contrato e outra não tenho 50% de desconto, mas estão cobrando três parcelas no valor total sem o desconto de 50% pois alegam não acumular. Nada disto foi me repassado e se entrar no ambiente virtual o contrato não está disponível. No atendimento me informaram que está no meu polo, mas o curso é virtual e tenho que ir até o polo pra verificar o contrato. Fui engado, pois a partir do momento que sou informado de algo ok, mas não informaram devidamente o oferecido e em meu polo nunca tive suporte e atendimento, no inicio entrei em contato com o polo e nunca me retornaram uma ligação. Extremamente insatisfeito como a universidade e no meu direito pois a universidade ocultou informações. Só fica sabendo quando pede o trancamento da matrícula.

A mentira sobre a DIS e a enrolação pra enganar novos alunos

Não resolvido

Estácio

Timon - MA 04/10/2021 às 09:55 ID: 130629873 denunciar

Não encontrei meu problema Outro Tipo de produto/Serviço

Me matriculei no curso de Marketing EAD com uma bolsa de 60%, ao me matricular no site não existia a opção de fazer o pagamento sem o DIS (Diluição Solidária), entrei em contato com eles por telefone e fui informado que eu poderia pagar com DIS que o valor da mensalidade continuaria o mesmo, com desconto, e o acréscimo a ser pago ao longo do curso seriam das três primeiras parcelas diluídas das três primeiras mensalidades, já com o meu desconto da bolsa. Acontece que agora recebo um boleto onde tenho que pagar as 21 parcelas do DIS ao longo do curso sem descontar o valor da bolsa de estudos, e sim terei que pagar o DIS como pagamento integral, sem bolsa, sendo que eu pedi a opção de pagar sem o DIS e não me foi oferecida, fui enganado, descaradamente enganado, cometeram um [Editado pelo Reclame Aqui] comigo. As parcelas que eu achei que pagaria seriam três parcelas com uma bolsa de 60%, liguei pra Estácio e hoje, mudaram a informação, e disseram que quem paga o DIS não paga as parcelas do mesmo com valor de bolsa, e sim integral, uma dívida que foi me dita que seria de menos 300 reais diluídas em 21 meses, agora é de 930 reais diluída em 21 meses e caso eu desista do curso terei de pagar de qualquer forma, eles mentiram pra que possam amarrar a gente, acontece que tenho todos os protocolos de telefone e eu exijo que mudem as parcelas. NÃO CAIAM NA CONVERSA DA ESTÁCIO, ELES COMETEM [Editado pelo Reclame Aqui] PRA SEGURAR ALUNOS



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

As queixas dos consumidores denotam a falta de esclarecimento ostensivo e eficaz sobre a "DIS", omissão essa que foi possível verificar de forma mais preocupante nos anúncios publicitários e ofertas da ESTÁCIO DE SÁ que contemplem o programa de pagamento:



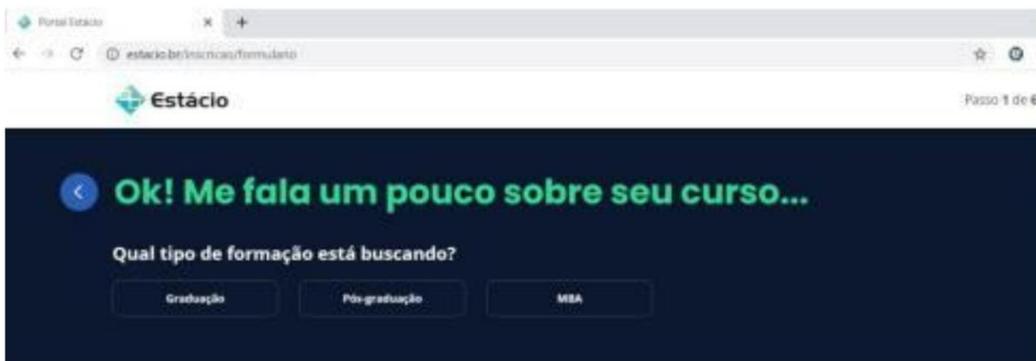
A imagem publicitária não contém qualquer esclarecimento de que a mensalidade corresponda a um valor maior, o qual deverá ser arcado pelo interessado. Tampouco informa qual o valor da mensalidade ou o número de parcelas para adimpli-la integralmente.

O anúncio claramente induz o consumidor à conclusão de que poderá iniciar o curso pagando um valor irrisório nos primeiros meses (o que, contudo, é irreal).

Em seguida, ao ingressar no hyperlink contido na publicidade, o consumidor é direcionado a página virtual que também não informa as condições mínimas de funcionamento do "DIS":



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Após preencher os campos de especificação do curso desejado, o consumidor é exposto aos preços do serviço, ainda sem esclarecimento sobre a sistemática da “diluição” de mensalidades:



Não há qualquer informação de que o valor englobe inclusive os meses iniciais.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

A página seguinte já exige dados pessoais do consumidor para concluir a compra, momento em que ainda não há a qualquer tipo de esclarecimento adequado sobre o programa de parcelamento.



Para continuar, conta um pouco mais sobre você

Qual é seu nome completo?

Nome Completo ✓

E seu e-mail?

email@email.com ✓

Seu telefone é:

(00) 00000-0000 ✓

E seu CPF?

CPF inválido

O consumidor, nesse procedimento, somente será informado do regramento do "DIS" depois que optar pela inscrição e apresentar seus dados pessoais, quando então terá acesso ao regulamento do programa, prestado em letras minúsculas, como se extrai da reposta do réu em inquérito civil:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outro momento de informação do regramento, segundo a ESTÁCIO DE SÁ ao prestar esclarecimentos ao autor, seria no portal do aluno, o qual, porém, só é disponibilizado após a contratação, quando o vício de informação prévia já se consumou.

Pelo exposto, nota-se que, em suas ofertas e publicidades, o réu não informa o consumidor, de forma clara, precisa, em destaque, hábil à imediata visualização, as características da "diluição voluntária".

Pode-se inferir que tal situação contribui para que tantos consumidores tenham manifestado falta de compreensão sobre esse tipo de parcelamento, causando-lhes prejuízos ao se surpreenderem com a cobrança do valor integral das mensalidades diferidas na hipótese de trancamento ou cancelamento do serviço.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Trata-se de situação em que o impacto financeiro ao cliente da ESTÁCIO DE SÁ é ainda mais severo, tendo em vista que a própria empresa, em sede de inquérito civil, reconhece que o ingresso no curso de graduação é um momento de grande vulnerabilidade do aluno, o qual se encontra fora do mercado de trabalho.

Logo, a própria justificativa para o "DIS", de "facilitar" o acesso ao ensino superior para alunos sem renda compatível com o serviço oferecido, acaba invertendo-se em um elemento de oneração excessiva e inesperada a essas mesmas pessoas, visto que não planejada por falta de informações adequadas sobre a forma de pagamento.

Assim, constatado vício de informação que obsta o consumo idôneo, sem prejuízos, do serviço prestado pelo réu, o Ministério Público propôs-lhe assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta como derradeira tentativa de resolver a situação pela via extrajudicial. Todavia, não obstante prolongadas tratativas, o esforço mostrou-se infrutífero, como já expandido.

Então, a fim de obter a prevenção de futuros danos aos consumidores, assim como da reparação daqueles já causados, foi ajuizada a presente ação civil pública.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

III - DA FUNDAMENTAÇÃO

c) Ilegalidade da conduta do réu

c.1) Direito básico à informação adequada sobre as condições de pagamento

Os fatos ora afirmados representam ofensa ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre o serviço, com especificação correta de características e preço, previsto no art. 6º, III, do CDC. Por conseguinte, incorre em violação do direito à educação informal do consumidor sobre o serviço e tolhimento da liberdade de escolha e igualdade de contratação, preceitos dispostos no inciso II do mesmo dispositivo legal.

Com efeito, a veiculação de publicidades e ofertas que evidenciem apenas uma faceta mais atrativa do serviço, sem anunciar, simultaneamente, as restrições e condições menos vantajosas para sua fruição, coloca o consumidor em posição de desigualdade negativa.

Tanto que o CDC, em seu art. 31, exige o cumprimento do dever de informar e de ostensividade também em estágio pré-contratual da relação do consumo, ao disciplinar que a oferta e apresentação de serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

e ostensivas sobre suas características e preço, entre outros dados.

Logo, as normas consumeristas não admitem que, com intuito de mero incremento de vendas, o fornecedor induza o consumidor a uma contratação em circunstância de instrução deficiente, escassa, "às escuras", negando-lhe pleno entendimento sobre a situação jurídica à qual estará submetido com a contratação.

Para que esse vício não ocorra, fundamental é que a informação pré-contratual, ao apresentar o serviço, também descreva, em mesmo patamar de visibilidade, os elementos de exceção àqueles de atração. Nesse sentido:

Como é do conhecimento de todos, além de prescritas expressamente pelo art. 31 do CDC, informações sobre preço, condições de pagamento e crédito são das mais relevantes e decisivas na opção de compra do consumidor e, por óbvio, afetam diretamente a integridade e a retidão da relação jurídica de consumo. Logo, em tese, o tipo de fonte e localização de restrições, condicionantes e exceções a esses dados devem respeitar o mesmo tamanho e padrão de letra, inserção espacial e destaque, sob pena de violação do *dever de ostensividade*.⁵

As ofertas e publicidades empregadas pelo réu não obedecem tais deveres, na medida em que destacam o atrativo preço de R\$49 para as primeiras mensalidades sem ressaltar, com mesmo caráter ostensivo, que tal valor corresponde apenas a uma parcela do que será

⁵ AgRg no AgRg no REsp 1261824/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 14/02/2012, DJe 09/05/2013.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

devido pelo consumidor. Também não informam o valor total da mensalidade.

Não há razões plausíveis para que tal omissão seja mantida, que não seja o intuito de maximizar a atratividade da apresentação do serviço e incrementar o número de contratações.

Por isso, a ESTÁCIO DE SÁ deve ser compelida a adequar suas ofertas e publicidades às normas protetivas do consumidor.

c.2) Dever de informação do preço à vista expressa em lei federal e estadual - publicidade enganosa

A falta de informação, nas publicidades e ofertas que contenham a "DIS", sobre o valor total de preços parcelados, além do âmbito do CDC, viola o ordenamento jurídico no que tange a outras leis que se preocupam com a proteção dos interesses dos consumidores, sobretudo pelo prisma de sua vulnerabilidade e da informação como pressuposto para a liberdade de escolha.

O tema é objeto da Lei nº 10.962/04, a qual dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor. Em seu art. 2º, III, o referido diploma prevê, para o comércio em meio



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

eletrônico, a exigência de divulgação ostensiva do preço à vista, junto à descrição do serviço ou imagem do produto:

Art. 2º São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor:

(...)

III - no comércio eletrônico, mediante divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze. (grifo nosso)

A regulamentação da lei, pelo Decreto nº 5.903/06, ainda determina expressamente a necessidade de discriminação do preço total à vista:

Art. 3º O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

No âmbito estadual, a Lei nº 6.419/13, que dispõe sobre normas para a divulgação de preços ao consumidor nas vendas a prazo, prevê a necessidade de divulgação dos valores parcelados em conjunto com o preço total, devendo o segundo apresentar formatação maior que o primeiro. Ainda é obrigatória a informação sobre o número de parcelas:

Art. 1º Nos cartazes de preços de produtos expostos à venda em lojas, ou em qualquer tipo de mídia veiculada no Estado do Rio de Janeiro, o tamanho destacado para a divulgação do valor da parcela deverá ser sempre inferior ao tamanho destacado para a divulgação do seu preço de venda à vista.

Parágrafo único. O valor total da venda a prazo deverá sempre estar presente, bem como o número de parcelas, e em tamanho destacado igual ou superior ao tamanho destacado da parcela, nos cartazes de preço ou em qualquer tipo de mídia veiculada no Estado do Rio de Janeiro.

(Grifou-se)



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Essa regra já foi aplicada pelo e. TJRJ no acórdão abaixo transcrito, caso no qual a constitucionalidade da referida lei foi reconhecida pelo c. Órgão Especial da Corte:

Apelação Cível. Constitucional. Consumidor. Ação Civil Pública. Pretensão de compelir as empresas réas a destacar o preço à vista sempre em tamanho superior ao valor da parcela em seus anúncios publicitários, bem como ao pagamento de danos materiais e morais. Procedência parcial. Irresignação das partes.

Ilegitimidade passiva da ré DELL. Comercialização de equipamentos de informática através de loja virtual. Enquadramento desta recorrente no conceito legal de fornecedor de produtos. Inteligência do artigo 3º, § 1º, da Lei 8.078/90. Ilegitimidade passiva que se rejeita.

Interesse de agir. Prévio procedimento administrativo que não obsta o exercício do direito de ação em sede judicial. Inteligência do artigo 5º, inciso XXXV, da CF. Rejeição.

Inconstitucionalidade *incidenter tantum* da Lei Estadual nº 6.419/13. Incidente de Arguição de Inconstitucionalidade suscitada por este Colegiado. Matéria apreciada pelo C. Órgão Especial desta Corte Estadual. Declaração de sua Constitucionalidade. Ausência de legislação acerca de direito comercial. Rejeição.

Mérito. Prova da realização de oferta publicitária pelas réas em sentido contrário aos ditames da legislação em vigor. Dever do fornecedor de prestar informações adequadas, claras e com as especificações corretas, a ensejar sua perfeita compreensão pelo consumidor. Vedação à publicidade enganosa. Prestígio do direito à informação. Inteligência do artigo 6º, III e artigo 37, caput e § 1º, do CDC. Precedente do E. STJ.

Publicação do dispositivo do julgado em jornais de grande circulação. Contrapropaganda como forma de alerta ao público em geral e inibição de ilícitos similares. Possibilidade. Manutenção.

Honorários sucumbenciais. Empresas réas que sucumbiram em maior parte. Quantum fixado que se revela como razoável e proporcional face às circunstâncias do caso concreto.

Apelo do Procon. Pleito de ressarcimento por danos morais invocado sob a perspectiva dos direitos individuais homogêneos. Pretensão de condenação por danos morais coletivos que possui viés inovador. Recurso não conhecido nesta parte.

Danos materiais. Responsabilidade das réas por eventuais danos patrimoniais sofridos pelos consumidores. Acolhimento.

Prequestionamento. Intempestividade por antecipação, eis que a parte recorrente sequer conheceria o deslinde de seu inconformismo.

Honorários recursais que são fixados em 2% sobre o valor da causa em desfavor dos réus e 1% sobre o valor da causa em desfavor da parte autora, nos termos do art. 85, §§ 2º, 6º e 11 do CPC/2015.

Rejeição das preliminares invocadas pela ré Dell. Desprovimento dos apelos manejados pelos demandados. Recurso do autor parcialmente conhecido e, nestes limites, provido. Reforma parcial da sentença.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

(Apelação cível nº 0445191-10.2014.8.19.0001, Rel. Des. PEDRO RAQUENET, VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL julgado em 11/06/2019)

Na decisão, foi destacada a razão por traz da norma, no sentido de que⁶:

É dever do anunciante ao efetuar campanha promocional visando o incremento das vendas informar as ressalvas e restrições à concessão de eventuais descontos e melhores condições de pagamento, como também é de rigor a abstenção de utilização de qualquer expediente que possa induzir o consumidor a erro.

Retomando-se a disciplina do CDC, tem-se que o seu art. 54-B, I e III, prevê que, na venda a prazo, o fornecedor deve informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem, bem como o montante das prestações.

O STJ, ao enfrentar caso em que o valor final da aquisição não era informado em publicidades, julgou que tal situação representa publicidade enganosa, atentatória ao direito do consumidor de não ser enganado, que antecede o próprio CDC:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSOS ESPECIAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA MOVIDA POR ASSOCIAÇÃO DE CONSUMIDORES. DIREITO A INFORMAÇÃO. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. VENDA A CRÉDITO DE VEÍCULOS SEM A DEVIDA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS CONSUMIDORES. ARTS. 37, 38 E 52, CAPUT, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. JUROS EMBUTIDOS. PUBLICIDADE ENGANOSA. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO DE CONSUMO.

⁶ Pg. 7 do voto do relator no acórdão.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

ACÓRDÃO RECORRIDO EM SINTONIA COM O ENTENDIMENTO DO STJ.

1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta pela "Associação Cidade Verde" - entidade de defesa dos consumidores e direitos humanos - contra concessionárias de veículos em Porto Velho, capital do Estado de Rondônia. A organização não governamental cita, em síntese, "a revolta e indignação de centenas de cidadãos que são ludibriados por maquiavélicas publicidades enganosas e depois não conseguem honrar aquelas compras. São iludidos com a imagem das 'suaves' prestações mensais". Aponta violações ao Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Questiona, em particular, a oferta de automóveis e de crédito sem informação prévia, expressa e adequada sobre montante da entrada, número, periodicidade e valor das parcelas mensais e eventuais intermediárias, preço final do bem (com e sem financiamento), taxa de juros e custo efetivo total, eventuais acréscimos e encargos incidentes sobre o financiamento ou parcelamento em si, mesmo que não haja, formalmente, cobrança de juros.

2. A ação foi julgada procedente na primeira instância e confirmada, no essencial, pelo Tribunal de Justiça de Rondônia. Segundo o acórdão recorrido, "após compulsar os autos, reiteradas vezes, constata-se que, de fato, comprovou-se que as apelantes anunciaram a venda de veículos, por meio de panfletos, jornais, televisão, rádio, cartazes, faixas, outdoors e sites, todavia, sem prestar aos consumidores as informações devidas, referentes ao valor de entrada, valor total a prazo, valor à vista e juros embutidos".

PUBLICIDADE ENGANOSA 3. O direito de não ser enganado antecede o próprio nascimento do Direito do Consumidor, daí sua centralidade no microsistema do CDC.

A oferta, publicitária ou não, deve conter não só informações verídicas, como também não ocultar ou embaralhar as essenciais.

Sobre produto ou serviço oferecido, ao fornecedor é lícito dizer o que quiser, para quem quiser, quando e onde desejar e da forma que lhe aprouver, desde que não engane, ora afirmando, ora omitindo (= publicidade enganosa), e, em paralelo, não ataque, direta ou indiretamente, valores caros ao Estado Social de Direito, p. ex., dignidade humana, saúde e segurança, proteção especial de sujeitos e grupos vulneráveis, sustentabilidade ecológica, aparência física das pessoas, igualdade de gênero, raça, origem, crença, orientação sexual (= publicidade abusiva).

4. No mercado de consumo, juros embutidos ou disfarçados configuram uma das mais comuns, graves e nocivas modalidades de oferta enganosa. Tipificam publicidade enganosa nas esferas administrativa, civil e penal expressões do tipo "sem juros" ou falta de indicação clara e precisa dos juros, taxas e encargos cobrados. Conforme o art. 52, caput, do Código de Defesa do Consumidor, a informação prévia e adequada - sobre, entre outros, preço, número e periodicidade das prestações, montante dos juros e da taxa efetiva anual e valor total a pagar, com e sem financiamento - precisa constar obrigatoriamente da oferta, publicitária ou não, que envolva parcelamento ou financiamento de produtos e serviços de consumo.

Não preenche o requisito da adequação estampar a informação em pé de página, com letras diminutas, na lateral, ou por ressalvas em multiplicidade de asteriscos, ou, ainda, em mensagem oral relâmpago ininteligível.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

5. Por último, ressalte-se que, nos termos do art. 38 do CDC, o ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitárias cabe a quem as patrocina, ou seja, trata-se de inversão ope legis, da qual, de acordo com o Tribunal de origem, no caso em apreço, não se desincumbiram os fornecedores, que "deixaram de comprovar a existência da veracidade e correção da informação".

(...)

(REsp 1828620/RO, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/12/2019, DJe 05/10/2020)

Portanto, a pretensão autoral, de assegurar que as ofertas e publicidades do "DIS" descrevam o valor integral à vista a ser pago pelo consumidor, encontram amparo normativo e jurisprudencial.

d) Responsabilidade do réu e ressarcimento dos danos causados aos consumidores

O réu também deve ser condenado a reparar os danos causados aos consumidores - considerados em caráter individual e também coletivo - em virtude da conduta descrita nesta demanda.

De fato, como fornecedor de serviço eivado de vício de informação, responde objetivamente pelos prejuízos causados aos consumidores (art. 14 do CDC), atuando por sua conta e risco na atividade econômica explorada, sendo obrigado a reparar os danos advindos do seu fornecimento.

No caso, como se verifica a partir das reclamações de consumidores acerca do "DIS", a falha de



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

esclarecimento eficaz sobre o funcionamento do programa surpreende os alunos do réu com os elevados valores à vista das mensalidades em caso de trancamento ou cancelamento da matrícula. Cediço é que esses indivíduos se encontram em posição de vulnerabilidade, sobretudo econômica, não somente pela sua condição de consumidor, como também de estudantes ainda fora do mercado de trabalho. Assim, a necessidade de arcar, de súbito, sem programação ou preparo financeiro, quantias superiores a R\$500, ocasiona excessiva e ilícita redução patrimonial, sem embargo das consequentes perturbações extrapatrimoniais advindas dessa situação.

Logo, presentes os prejuízos advindos dos fatos em apreço, o Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da reparação integral (*restitutio in integrum*), a qual deve ser a mais completa possível, abrangendo os danos patrimoniais e extrapatrimoniais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, do CDC).

Em sede de ação civil pública, a comprovação do prejuízo individual sofrido pelos consumidores deve ser realizada em fase de liquidação de sentença, conforme previsto no art. 97 do Diploma Consumerista. Para tanto, a fim de se materializar o princípio do máximo benefício, os réus devem, no bojo da ação civil pública, serem condenados a indenizar as vítimas pelos danos provocados. O CDC exige a demonstração apenas da



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

potencialidade lesiva da conduta dos réus, o que foi feito na presente demanda.

Irrefutável, então, é a obrigação de reparar os danos potencialmente causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

A responsabilidade civil é vista sob o prisma da remediação do ilícito lucrativo, que encontra espelho no pragmatismo do modelo da *common law* norte americana. Assume, nesse contexto, também a função restitutória (devolução integral dos lucros obtidos com o ato ilícito) e punitiva, adotadas progressivamente no Direito inglês e no *civil law* europeu, devendo também ser posta em prática na experiência brasileira.

Nessa esteira, a condenação ao dano coletivo atende a essa expectativa, assumindo a reparação punitiva dos danos causados coletivamente com percepção de ganhos a partir de uma conduta ilegal.

De fato, em caso análogo ao presente, sobre a falta de informação das condições de pagamento e valor



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

integral do serviço em publicidades, o STJ reconheceu o dever de reparação do dano moral coletivo:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSOS ESPECIAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA MOVIDA POR ASSOCIAÇÃO DE CONSUMIDORES. DIREITO A INFORMAÇÃO. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. VENDA A CRÉDITO DE VEÍCULOS SEM A DEVIDA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS CONSUMIDORES. ARTS. 37, 38 E 52, CAPUT, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. JUROS EMBUTIDOS. PUBLICIDADE ENGANOSA. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO DE CONSUMO. ACÓRDÃO RECORRIDO EM SINTONIA COM O ENTENDIMENTO DO STJ.

1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta pela "Associação Cidade Verde" - entidade de defesa dos consumidores e direitos humanos - contra concessionárias de veículos em Porto Velho, capital do Estado de Rondônia. A organização não governamental cita, em síntese, "a revolta e indignação de centenas de cidadãos que são ludibriados por maquiavélicas publicidades enganosas e depois não conseguem honrar aquelas compras. São iludidos com a imagem das 'suaves' prestações mensais". Aponta violações ao Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Questiona, em particular, a oferta de automóveis e de crédito sem informação prévia, expressa e adequada sobre montante da entrada, número, periodicidade e valor das parcelas mensais e eventuais intermediárias, preço final do bem (com e sem financiamento), taxa de juros e custo efetivo total, eventuais acréscimos e encargos incidentes sobre o financiamento ou parcelamento em si, mesmo que não haja, formalmente, cobrança de juros.

2. A ação foi julgada procedente na primeira instância e confirmada, no essencial, pelo Tribunal de Justiça de Rondônia. Segundo o acórdão recorrido, "após compulsar os autos, reiteradas vezes, constata-se que, de fato, comprovou-se que as apelantes anunciaram a venda de veículos, por meio de panfletos, jornais, televisão, rádio, cartazes, faixas, outdoors e sites, todavia, sem prestar aos consumidores as informações devidas, referentes ao valor de entrada, valor total a prazo, valor à vista e juros embutidos".

PUBLICIDADE ENGANOSA 3. O direito de não ser enganado antecede o próprio nascimento do Direito do Consumidor, daí sua centralidade no microsistema do CDC.

A oferta, publicitária ou não, deve conter não só informações verídicas, como também não ocultar ou embaralhar as essenciais.

Sobre produto ou serviço oferecido, ao fornecedor é lícito dizer o que quiser, para quem quiser, quando e onde desejar e da forma que lhe aprouver, desde que não engane, ora afirmando, ora omitindo (= publicidade enganosa), e, em paralelo, não ataque, direta ou indiretamente, valores caros ao Estado Social de Direito, p. ex., dignidade humana, saúde e segurança, proteção especial de sujeitos e grupos vulneráveis,



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

sustentabilidade ecológica, aparência física das pessoas, igualdade de gênero, raça, origem, crença, orientação sexual (= publicidade abusiva).

4. No mercado de consumo, juros embutidos ou disfarçados configuram uma das mais comuns, graves e nocivas modalidades de oferta enganosa. Tipificam publicidade enganosa nas esferas administrativa, civil e penal expressões do tipo "sem juros" ou falta de indicação clara e precisa dos juros, taxas e encargos cobrados. Conforme o art. 52, caput, do Código de Defesa do Consumidor, a informação prévia e adequada - sobre, entre outros, preço, número e periodicidade das prestações, montante dos juros e da taxa efetiva anual e valor total a pagar, com e sem financiamento - precisa constar obrigatoriamente da oferta, publicitária ou não, que envolva parcelamento ou financiamento de produtos e serviços de consumo.

Não preenche o requisito da adequação estampar a informação em pé de página, com letras diminutas, na lateral, ou por ressalvas em multiplicidade de asteriscos, ou, ainda, em mensagem oral relâmpago ininteligível.

5. Por último, ressalte-se que, nos termos do art. 38 do CDC, o ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitárias cabe a quem as patrocina, ou seja, trata-se de inversão ope legis, da qual, de acordo com o Tribunal de origem, no caso em apreço, não se desincumbiram os fornecedores, que "deixaram de comprovar a existência da veracidade e correção da informação".

DANO MORAL COLETIVO DE CONSUMO 6. O dano moral coletivo encarna lesão a bens imateriais de grupo de pessoas, determinado ou não, causada por afronta a valores ético-jurídicos primordiais da sociedade, entre os quais se incluem dignidade humana, paz e tranquilidade sociais, tratamento isonômico, respeito à diversidade, boa-fé nas relações jurídicas, probidade administrativa e cuidado com o patrimônio público, integridade do processo eleitoral, conservação das bases ecológicas da vida, verdade na produção e veiculação de informações.

7. Não se trata de dano hipotético ou fictício, pois reconhecido pelo ordenamento jurídico. Equivocado afastá-lo em reação à força retórica da crítica fácil à banalização e indústria do dano moral.

Se trivialidade ou massificação ocorre, é no desrespeito a direitos básicos dos consumidores pelos agentes econômicos privados - sem falar do próprio Estado. Permissividade e tolerância que, historicamente, se apelidaram de ousadia empreendedora, exatamente o tipo de "normalidade" que identifica o capitalismo selvagem e predatório, sem ética nem freio - a antítese da verdadeira economia de mercado -, patologias que levaram precisamente à edição do CDC.

8. Nenhum instituto jurídico se acha imune a desvirtuamento.

Eventuais excessos no uso de indenização por danos morais, coletivos ou não, e de outros remédios legais ou jurisprudenciais destinados a coibir e reparar atentados a direitos estatuídos, por um lado haverão de sofrer rígida disciplina judicial e, por outro, certamente empalidecem diante de abusos cotidianos nas práticas comerciais, que não poupam nem pobres nem vulneráveis, nem analfabetos nem enfermos.

9. Enganar o consumidor ou dele abusar vai muito além de dissabor irrelevante ou aborrecimento desprezível, de natural conduta cotidiana, aceitável na vida em sociedade. Reagir judicialmente contra o engano e o abuso na relação de consumo não revela faniquito exaltado ou mimimi ético, mas sim corresponde a acreditar em direitos conferidos pelo



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

legislador - por meio de norma cogente de ordem pública e interesse social - e a judicializá-los quando desrespeitados.

10. A intangibilidade e a impossibilidade de cálculo milimétrico ou matemático não descaracterizam a lesão moral coletiva. Entre seus atributos principais estão independência de identificação com nome e RG de vítimas individualizadas, quer de prévia reclamação por elas apresentadas perante órgãos estatais. Dispensa tanto a demonstração de dor, repulsa e indignação coletiva, quanto a prova documental, a perícia e outros meios probatórios típicos de prejuízos materiais e individuais. Precedentes do STJ.

11. Na hipótese dos autos, o Tribunal de origem, ao dirimir a controvérsia, afirmou expressamente que as empresas devem ser responsabilizadas por publicidade enganosa, porquanto anunciaram veículos sem a devida prestação de informações aos consumidores, induzindo-os a erro. Ao assim agirem, deram causa a "verdadeiro sofrimento, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem moral coletiva, sendo, portanto, cabível indenização por dano moral à coletividade". Impossível rever essas premissas fáticas e probatórias, por impedimento da Súmula 7/STJ.

12. Assim, o acórdão recorrido está alinhado à jurisprudência do STJ no sentido do cabimento de indenização por dano moral coletivo em Ação Civil Pública, sobretudo quando há clara violação do direito de informação previsto no CDC, diante de oferta e anúncios publicitários, não se exigindo, para tanto, dolo ou culpa na conduta, consoante a índole do microsistema. Precedentes: AgInt no AREsp 1.074.382/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Rel. p/ Acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, DJe de 24.10.2018; REsp 1.487.046/MT, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, DJe 16.5.2017; AgRg no AgRg no REsp 1.261.824/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe de 9.5.2013.

13. Recursos Especiais não providos.
(REsp 1828620/RO, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/12/2019, DJe 05/10/2020)

e) os pressupostos para o deferimento liminar da tutela provisória de urgência

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

A probabilidade do direito reside na: a) verossimilhança fática das alegações autorais, as quais são instruídas por elementos que evidenciam os



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

fatos narrados, tais como relatos de consumidores, manifestação do réu confirmando as circunstâncias narradas e documentos que corroboram as alegações autorais; b) plausibilidade jurídica, pois os fatos narrados configuram ofensa ao Código de Defesa do Consumidor e a outros atos normativos de natureza consumerista.

Com isso, a demora no provimento jurisdicional importa em risco de lesão a direito e patrimônio de alunos atuais e prospectivos da ESTÁCIO DE SÁ. Dada a vulnerabilidade desses indivíduos, submetidos às ilicitudes ora narradas, o provimento jurisdicional, depois de anos, pode não mais lhes ser eficiente, a configurar o *periculum in mora*.

Em relação à reversibilidade do provimento jurisdicional, presente tal requisito, uma vez que a obrigação a ser amparada pela tutela antecipada, no caso, constitui obrigação imposta pelas normas legais consumeristas, ao passo que, por ser contínua, pode ser cessada pelo réu a qualquer momento, retornado ao *status quo ante*.

Vê-se, portanto, que presentes estão os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

IV - DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA,** que seja determinado, *initio litis*, ao réu, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação, que:

i) em todas as suas ofertas e publicidades que especifique preços decorrentes do Programa de Diluição Solidária (DIS), ou qualquer outra forma de parcelamento: 1) informe de forma clara, precisa, em destaque, hábil à imediata visualização pelo consumidor, o valor do preço à vista (respectiva mensalidade submetida à diluição - Código de Defesa do Consumidor); 2) divulgue de forma ostensiva o preço à vista objeto do item "1" supra (submetido à "diluição"), em caracteres facilmente legíveis, com tamanho de fonte não inferior a doze (Lei nº 10.962/04); 3) informe o valor a ser pago em decorrência da diluição (a parcela), em tamanho inferior ao destacado para a divulgação do preço à vista (submetido à "diluição" - Lei Estadual nº 6.419/13); 4) divulgue o número de parcelas em que deverá ser paga a quantia diluída (número de



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

prestações), em tamanho igual ou superior ao tamanho destacado da parcela (Lei Estadual nº 6.419/13);

ii) em todas as suas ofertas e publicidades que especifique preços decorrentes do Programa de Diluição Solidária (DIS), informe de forma clara, precisa, em destaque, de forma hábil à imediata visualização pelo consumidor: as características desse sistema, inclusive que ele não implica em desconto, mas em redução correspondente a postergação do pagamento integral (CDC).

V - DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer, ainda, o Ministério Público:

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;

b) que seja o réu condenado a, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação:

i) em todas as suas ofertas e publicidades que especifique preços decorrentes do Programa de Diluição



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Solidária (DIS), ou qualquer outra forma de parcelamento, a: 1) informar de forma clara, precisa, em destaque, hábil à imediata visualização pelo consumidor, o valor do preço à vista (respectiva mensalidade submetida à diluição - Código de Defesa do Consumidor); 2) divulgar de forma ostensiva o preço à vista objeto do item "1" supra (submetido à "diluição"), em caracteres facilmente legíveis, com tamanho de fonte não inferior a doze (Lei nº 10.962/04); 3) informar o valor a ser pago em decorrência da diluição (a parcela), em tamanho inferior ao destacado para a divulgação do preço à vista (submetido à "diluição" - Lei Estadual nº 6.419/13); 4) divulgar o número de parcelas em que deverá ser paga a quantia diluída (número de prestações), em tamanho igual ou superior ao tamanho destacado da parcela (Lei Estadual nº 6.419/13);

ii) em todas as suas ofertas e publicidades que especifique preços decorrentes do Programa de Diluição Solidária (DIS), informe de forma clara, precisa, em destaque, de forma hábil à imediata visualização pelo consumidor: as características desse sistema, inclusive que ele não implica em desconto, mas em redução correspondente a postergação do pagamento integral (CDC).

c) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação;

d) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

e) a condenação do réu a publicar, mediante informação estampada, com destaque e hábil à imediata visualização, no topo da página inicial de seu site, área de Portal de Candidato e outras eletrônicas de interação com o aluno matriculado, sobre a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, a fim de conferir ampla publicidade e eficácia à decisão judicial, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$10.000,00 (trinta mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação;

f) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

g) a citação do réu para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

h) a condenação do réu ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa o valor de R\$5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2021.

JULIO MACHADO TEIXEIRA
COSTA: [REDACTED] Assinado de forma digital por JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA: [REDACTED]
Dados: 2021.11.30 12:33:09 -03'00'

Julio Machado Teixeira Costa
Promotor de Justiça
Mat. 2099