

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE  
DIREITO DA \_\_\_\_VARA DOS FEITOS DAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE NATUREZA EDUCACIONAL DE MODO DEFICITÁRIO E INADEQUADO – VÍCIOS PATENTES QUANTO À COLAÇÃO DE GRAU E À EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS ESSENCIAIS PARA OS CONSUMIDORES – OFERTA IRREGULAR E ABUSIVA DE DISCIPLINAS E ALTERAÇÕES CURRICULARES - COBRANÇA DE VALORES ARBITRÁRIOS – REAJUSTE INDEVIDO E ILÍCITO DA MENSALIDADE UNIVERSITÁRIA – ALTERAÇÃO UNILATERAL DA MATRIZ CURRICULAR DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO OFERTADOS – MODIFICAÇÃO INADVERTIDA E DESAUTORIZADA DOS TURNOS E DAS MODALIDADES DOS CURSOS - PRESENÇA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS ANALISADOS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA – IMBRÓGLIOS PARA CONTATAR A INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR - DESRESPEITO AOS ARTIGOS 6º, INCISO III, 35, INCISOS I A III, 39, INCISOS II, IV E V, ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO E 42-A, 51, INCISOS I, IV, X, XII, XIII E XV, E 101, INCISO I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR; BEM COMO AOS ARTIGOS 1º, §5º E 6º, DA LEI FEDERAL N.º 9.870/99, 11 A 12-A DA LEI FEDERAL N.º 10.098/2000 E 28, §1º DA LEI FEDERAL N.º 13.146/2015 – DIREITO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EDUCACIONAL ADEQUADO, QUALIFICADO E EFICAZ - DESCUMPRIMENTO DOS DEVERES ANEXOS ORIUNDOS DA BOA FÉ OBJETIVA - INOBSERVÂNCIA DOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS PARA OS LESADOS – DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE PARA A COLETIVIDADE – NECESSÁRIA CONDENAÇÃO DA PARTE RÉ AO CUMPRIMENTO DAS NORMAS JURÍDICAS VIGENTES.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA**

*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses metaindividuais dos consumidores, diante do quanto previsto nos arts. 5º, inciso XXXII, 127, inciso III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea "a, e 72, inciso IV, alínea "b", respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público- Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96, ainda, embasado no quanto previsto nos arts. 4º; 6º *caput*, incisos III, IV e VI; 39, II, IV e V; 93, I, todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio, e, por fim, com esteio no quanto disposto pelo dispositivo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85, alterado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90, com base no **Inquérito Civil n.º 003.9.193228/2022**, propor:

## **AÇÃO CIVIL PÚBLICA,**

com pedido de antecipação de tutela, a ser processada pelo rito ordinário em face da seguinte pessoa jurídica:

**FACS SERVICOS EDUCACIONAIS LTDA. (FACS), pessoa jurídica de direito privado, mantenedora da UNIVERSIDADE SALVADOR-UNIFACS, inscrita no CNPJ sob n.º 13.526.884/0001-64, com matriz em Salvador/BA, Bairro Caminho das Árvores, Avenida Tancredo Neves, n.º 2.131, Salvador-BA, CEP: 41.820-020, endereço eletrônico "DANIEL.SIMOES@UNIFACS.BR", diante dos pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, expostos:**

### **I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS FUNDANTES DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

Conforme se apurou nos autos n.º **003.9.193228/2022**, que acompanha a presente peça exordial, a Empresa **FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA** atua na seara a educação privada. As atividades desenvolvidas pela parte Acionada inserem-se no ramo das relações consumeristas, visto que é prestadora de serviços para indivíduos que se utilizam de tais atividades como destinatários finais e, neste sentido, encontram-se protegidos pela Lei Federal n.º 8.078/90, bem como pelas Leis Federais n.º 9.394/96 e n.º 9.870/99. A referida investigação foi instaurada com base na Notícia de Fato formalizada pelo consumidor Walter Vilasboas Júnior, bem como tendo esteio nas denúncias localizadas no sítio eletrônico "Reclame

Aqui” e nas demais reportagens jornalísticas veiculadas nos instrumentos midiáticos do Município de Salvador.<sup>1</sup>

**Após a análise das protestações identificadas durante o trâmite do Inquérito Civil, em epígrafe, foram detectadas uma série de práticas arbitrárias que denotam o descaso da referida Instituição de Ensino perante os contratantes dos serviços educacionais e o alvedrio às normas constantes na Lei Federal n.º 8.078/90. Neste sentido, observaram-se, de maneira geral, as seguintes irregularidades: modificações repentinas e unilaterais nos contratos firmados com os consumidores; aumentos elevados e arbitrários das mensalidades; e alterações desarrazoadas nos turnos e nas modalidades de ensino dos cursos, bem como nas grades curriculares.**

**Ademais, verifica-se que a Instituição de Ensino, em 05 (cinco) dos instrumentos contratuais de prestação de serviços educacionais, colacionados neste Inquérito Civil, impõe aos destinatários finais uma série de cláusulas abusivas violadoras da boa-fé objetiva, especialmente no que concerne à modificação unilateral dos documentos. Desta maneira, a Fornecedora relegou os seus clientes à evidente situação de desequilíbrio contratual, arcando com séria desvantagem em face da Demandada.**

**Por fim, foi igualmente perceptível a presença de indignações acerca da ineficiência do Serviço de Atendimento aos consumidores engendrado pela Empresa. Diversas são as reclamações sobre a impossibilidade de acesso a qualquer suporte, seja presencial ou virtual, da IES, para a resolução das demandas dos vulneráveis. Inclusive, por intermédio das redes sociais, os estudantes têm externado publicamente os problemas enfrentados, organizando manifestações para protestar contra a multicitada Faculdade<sup>2</sup>.**

Em sede da referida Portaria, determinou-se o cumprimento de diligências, com o fito de proceder ao devido trâmite do Inquérito Civil. Inicialmente, estipulou-se a remessa de ofícios à Superintendência Estadual de Proteção do Consumidor (PROCON-BA) e à Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor (CODECON), com o desiderato de que, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, informassem se tramitam denúncias e/ou reclamações que versem sobre as irregularidades encontradas. Em adição, notificou-se a Instituição de Ensino para, em semelhante interregno temporal, manifestar-se acerca das abusividades diagnosticadas e das queixas localizadas no sítio eletrônico “Reclame Aqui”. O Ministério Público do Estado da Bahia,

<sup>1</sup> Conferir Portaria de Instauração de Inquérito Civil colacionada aos Autos ID MP 7595122, págs. 01-10.

<sup>2</sup> Conferir notícias jornalísticas colacionadas aos Autos ID MP 7595410 a 7595621.

em despacho posterior<sup>3</sup>, complementou o rol de diligências, determinando que a Secretaria Processual das Promotorias de Justiça do Consumidor desta Capital verificasse a existência de demandas judiciais coletivas e procedimentos apuratórios em face da Empresa.

**Diante das informações colacionadas no bojo do Inquérito Civil, não apenas referentes à Notícia de Fato formalizada pelo consumidor Walter Vilasboas Júnior, mas também correlacionadas com as denúncias presentes no sítio eletrônico “Reclame Aqui” e nas matérias jornalísticas detectadas, o Ministério Público do Estado da Bahia assevera a necessidade de ajuizamento desta Ação Civil Pública. Os dados advindos da pesquisa realizada pela Secretaria Processual das Promotorias de Justiça do Consumidor e dos ofícios remetidos pelo PROCON-BA e pela CODECON apenas corroboram a existência das práticas ímprobas supramencionada. Assim, cabe ao Ente Ministerial discorrer acerca de toda a documentação probatória colacionada ao procedimento administrativo, explicitando a conduta desrespeitosa da Instituição de Ensino.**

#### **1.1 - DAS NOTÍCIAS DE FATO REGISTRADAS JUNTO AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA E DA EXISTÊNCIA DE PRÁTICAS ABUSIVAS PERPETRADAS PELA INSTITUIÇÃO DE ENSINO.**

Conforme citado *supra*, o consumidor Sr. Walter Vilasboas Júnior formalizou, junto ao Ministério Público do Estado da Bahia, a Notícia de Fato n.º 003.9.193228/2022. Segundo relato do destinatário final, o seu filho fora matriculado no curso de Engenharia Civil na Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, em modalidade presencial. Todavia, de acordo com o vulnerável, o referido contrato não está sendo devidamente cumprido, eis que o estudante está tendo, durante a semana, somente 02 (dois) dias de aulas presenciais, sendo que nos outros dois dias, as disciplinas estão sendo ministradas na modalidade virtual<sup>4</sup>.

Indignado com a conduta reprovável da Fornecedora, o Noticiante pleiteou, junto ao Ente Ministerial, que houvesse a notificação da Instituição de Ensino, para que cumprisse o contrato firmado, fornecendo, de maneira integral, as aulas na modalidade presencial. Em face do exposto pelo consumidor, o *Parquet*, embora não possua prerrogativa legal para solucionar a demanda individual do consumidor, identificou a possibilidade da referida prática abusiva alcançar toda uma coletividade consumerista que possua relações contratuais com a Requerida. Por esta razão, coube ao Ministério Público do Estado da Bahia investigar se semelhantes irregularidades têm abrangido outros discentes vinculados à Ré FACS SERVIÇOS

<sup>3</sup> Conferir despacho situado em Autos ID MP 7017551, págs. 01-02.

<sup>4</sup> Conferir Notícia de Fato acostada em Autos ID MP 6972472, pág. 01.

EDUCACIONAIS LTDA, não somente os de Engenharia Civil, mas também de outras áreas, adotando uma série de medidas e diligências para tal.

Por intermédio da apuração que o Órgão Ministerial realizou na seara extrajudicial, no bojo do Inquérito Civil que embasa esta Ação Civil Pública, verificou-se que não apenas esta, mas outras abusividades vêm sendo livre e arbitrariamente adotadas pela Requerida, conforme documentação probatória a ser melhor explanada em breve. Assim, a Notícia de Fato protocolada junto ao *Parquet* constituiu o primeiro indício e a prova prima de que a Demandada FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA não tem atuado de maneira escorregia junto ao mercado consumerista. Reitera-se que, embora o MPBA não almeje solucionar individualmente a mazela relatada pelo Noticiante, é fundamental que se perquiram a salvaguarda dos consumidores, enquanto coletividade, que estão sofrendo com semelhantes agruras.

Cabe salientar, também, a Notícia de Fato n.º 003.9.255073/2022<sup>5</sup>, que versa sobre a insatisfação de diversos discentes com uma miríade de práticas abusivas da Instituição de Ensino. Nesta, o consumidor Sr. Bruno Souza da Silva asseverou que é estudante do Curso de Fisioterapia, do turno noturno, aduzindo que está cursando o bloco de Estágio de Fisioterapia Obstetrícia. Assevera o Noticiante que, em razão da situação caótica advinda da Pandemia de COVID-19, a Ré FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA propôs aos alunos, que não se sentiam seguros na assinatura de um Termo de Não Retomada, a possibilidade de realização posterior dos estágios obrigatórios. Já para os discentes que desejassem continuar presencialmente, a Instituição de Ensino informou que não se responsabilizaria, caso ficassem enfermos.

Ainda de acordo com o Reclamante, ele e outros estudantes foram inseridos num grupo com status de “abandono de curso”. Adiciona-se que, no semestre seguinte, os contratantes requereram a reinserção no campo, mas não se obteve êxito. Fora, então, elaborada carta remetida à Coordenação da Instituição de Ensino. Nesta, os estudantes de Fisioterapia pleiteiam uma solução acerca do retorno aos campos de estágio curriculares, para que possam se formar. De acordo com os consumidores, os estágios supervisionados presenciais foram suspensos ou interrompidos em fevereiro de 2020, em razão da enfermidade de COVID-19, tendo os consumidores assinado um Termo de Não Retomada. Entretanto, com o avançar da pandemia, novas condições permitiram uma maior segurança para que os discentes decidam em prol da retomada dos estágios presenciais.

Complementam os estudantes que o atraso está repercutindo negativamente, causando prejuízos nas searas pessoal, profissional e financeira. Conforme estes relatam, todas as pendências das matérias curriculares a serem cursadas foram findadas, bem como já houve a 5 Conferir despacho situado em Autos ID MP 7701010, p. 01.

quitação de todos os débitos junto à Instituição de Ensino. Todavia, os estudantes estão há um ano e três meses sem estagiar, estando impossibilitados de colar grau e, por isso, sendo privados de oportunidades profissionais e acadêmicas. Por esta razão, os contratantes pugnam, junto à Ré FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, pela revisão do Termo de Não Retomada e pela inserção dos referidos discentes nas escalas de estagiários para a conclusão das disciplinas Estágio Supervisionado I e II.

**A Instituição de Ensino, no exercício da sua atividade profissional, não transgrediu apenas o direito destes consumidores em específico, mas também feriu gravemente os interesses dos seus demais clientes. As demais provas presentes nos autos do Inquérito Civil, somadas com os relatos constantes nas Notícias de Fato, elucidam a atuação reprovável da Demandada FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA. O *Parquet*, então, tecerá as suas considerações acerca das demais provas presentes no procedimento administrativo.**

## **1.2 - DAS REPORTAGENS JORNALÍSTICAS ACERCA DAS CONDUTAS ILÍCITAS PRATICADAS PELA FORNECEDORA E DAS PROTESTAÇÕES NAS REDES SOCIAIS.**

O Ministério Público do Estado da Bahia acostou, aos autos do Inquérito Civil, uma série de matérias jornalísticas, divulgadas pelos veículos midiáticos do Município de Salvador, expondo insatisfações dos consumidores em relação à Acionada FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA e as suas práticas em desconformidade com as normas regulamentares. Destaca-se, inicialmente, a matéria veiculada pelo sítio eletrônico “Metro1”, datada de 08 de fevereiro de 2022. Segundo descrito na notícia, após a alteração do grupo responsável pela administração da Instituição de Ensino, sendo esta última assumida pelo grupo Ânima Educação, diversos alunos e os seus respectivos progenitores têm se queixado da prestação dos serviços educacionais<sup>6</sup>.

De acordo com o quanto relatado, os consumidores têm reclamado dos aumentos gradativos e injustificados dos valores referentes à mensalidade, alcançando até mesmo as quantias de cobranças integrais, ainda que haja a concessão de bolsa de 50% (cinquenta por cento). Conforme relata um destinatário final, a mensalidade, anteriormente cominada em R\$ 600,00 (seiscentos reais) fora elevada, sem justificativa, para R\$ 730,00 (setecentos e trinta reais). Adiciona o vulnerável que, no mês de novembro de 2021, a IES requereu o pagamento integral da bolsa, atingindo o montante de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais).

<sup>6</sup> Conferir matéria jornalística colacionada aos Autos ID MP 7595617, págs. 01-04.

Foram identificadas, adrede, protestações referentes ao adiamento do início dos cursos sem turmas fechadas. Um cliente aduz que o seu filho se matriculou na UNIFACS sob a garantia de formação de turma para a conclusão do curso iniciado na cidade de Feira de Santana. Entretanto, queixa-se o consumidor que, após o interregno temporal de 01 (um) ano, não foi possível constituir a turma para que haja o início das aulas. Por fim, existem também denúncias sobre as dificuldades de estabelecer contato junto à Fornecedora, em prol de solucionar os problemas listados. Conforme assevera um contratante, é impossível firmar diálogo com a direção da Instituição de Ensino, tendo sido realizadas inúmeras tentativas de contato por intermédio de ligação telefônica.

Em outra matéria jornalística, também veiculada na plataforma eletrônica "Metro1"<sup>7</sup>, noticia-se que os estudantes do Curso de Medicina da Acionada FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA foram submetidos ao reajuste de 11,5% (onze vírgula cinco por cento) da sua mensalidade, valor desproporcional em comparação com as majorações engendradas nos anos anteriores, fixadas em 5% (cinco por cento). Os discentes, então, reputam a elevação abusiva, tendo o aumento acontecido em percentual superior à inflação. A presença da irregularidade em tal majoração acentua-se frente à constatação de que, no referido período, as aulas estavam sendo ministradas na modalidade telepresencial. Conforme relata uma consumidora, o reajuste abusivo ocorreu após a mudança do grupo administrador da Instituição de Ensino, com a direção da Fornecedora assumida pela Ânima Educação.

Por fim, destaca-se, ademais, a reportagem realizada pelo sítio eletrônico Bnews, publicada em 11 de fevereiro de 2022<sup>8</sup>. De acordo com o quanto relatado, após a administração da UNIFACS ter sido transferida para a Ânima Educação, diversos discentes têm enfrentado problemas não apenas referentes ao aumento expressivo das mensalidades, mas também ligados à demora da expedição e da entrega do diploma. Relata uma destinatária final que a Fornecedora tem imposto óbice à liberação do documento, mesmo após tendo entrado em contato com a Instituição de Ensino. Outros dois consumidores asseveram que, mesmo tendo sido graduados em 2020, até o momento da veiculação da matéria jornalística, não haviam recebido os seus diplomas.

Tendo em vista o quadro fático de existência de várias abusividades cometidas pela Instituição de Ensino, sem que haja a correção destas e nem mesmo a disponibilização de atendimento eficiente ao consumidor para a resolução das demandas apresentadas, os discentes criaram, na rede social *Instagram*, o perfil "Enganados pela UNIFACS"<sup>9</sup>, como um

7 Conferir matéria jornalística colacionada aos Autos ID MP 7595618, págs. 01-04.

8 Conferir matéria jornalística colacionada aos Autos ID MP 7595620, págs. 01-08.

9 Conferir captura de tela colacionada aos Autos ID MP 7595621, págs. 01-03.

meio para externar as suas insatisfações com a Empresa. O mencionado perfil é responsável por expor as irresignações dos alunos com as inadequações dos serviços educacionais prestados pela IES, destacando-se, adrede, o descontentamento com a administração da Ânima Educação.

**O Ministério Público do Estado da Bahia assevera que as reportagens veiculadas nos sítios eletrônicos, bem como a criação de um perfil em rede social, demonstram claramente que a Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA tem adotado comportamento displicente no que concerne aos serviços proporcionados aos contratantes. Práticas reprováveis, como o aumento arbitrário das mensalidades, a ausência de formação de turma para a conclusão dos cursos, óbices para a realização do Estágio Curricular e a existência de Serviço de Atendimento ao Consumidor ineficiente, são apenas algumas das irregularidades apontadas pelos consumidores. Evidencia-se que a Instituição de Ensino tem violado os interesses da coletividade, que estabeleceu relações contratuais com esta, razão pela qual se faz imperiosa a sua responsabilização.**

### **1.3 - DAS PROTESTAÇÕES IDENTIFICADAS NO SÍTIO ELETRÔNICO "RECLAME AQUI" ACERCA DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DA EMPRESA.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, ciente das matérias jornalísticas supramencionadas, perpetrou pesquisa no sítio eletrônico "Reclame Aqui", acerca das irregularidades engendradas pela Ré FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA e identificadas no bojo do Inquérito Civil. É essencial, desta forma, que o Ente Ministerial discorra acerca das queixas hospedadas pelos consumidores, como meio de ratificar a existência de transgressão aos direitos e interesses coletivos consumeristas.

#### **1.3.1 - DOS REAJUSTES ABUSIVOS E DAS COBRANÇAS INDEVIDAS DAS MENSALIDADES DOS CURSOS OFERTADOS PELA INSTITUIÇÃO DE ENSINO.**

O *Parquet*, ao instruir o Inquérito Civil que embasa esta Ação Civil Pública, identificou uma série de protestações correlacionadas com os **reajustes abusivos das mensalidades cobradas pela Instituição de Ensino**, culminando em arbitrária majoração dos valores requeridos. Um consumidor assevera que "Questionei o valor fale (*sic*) uma disciplina para sofrer esse aumento de quase R\$ 1.400 e nada justifica esse recálculo absurdo e abusivo. Solicito a ajuda de vocês para resolver esse problema"<sup>10</sup>. Em outra reclamação, um cliente atesta que "A mensalidade no site da EAD Laureat (Unifacs) é de 330 reais, quando fui realizar 10 Conferir Autos ID MP 7596043, pág. 01-02.



a matrícula agora, consta que a minha mensalidade é de R\$ 553,49. Nunca foi este valor”. O denunciante complementa que, em razão de estar no último semestre, encontrando-se prestes a colar o grau, a Instituição de Ensino propositalmente elevou o valor da mensalidade para que este seja obrigado a proceder ao pagamento<sup>11</sup>.

Ainda versando sobre a mencionada mazela, um destinatário final assevera que “Foi informado que no mês de janeiro haveria um aumento de 11% da mensalidade. Eu pagava 246,0 (*sic*) mais 52,0 (*sic*) do facilita, esse mês fiz o pagamento do facilita, no valor de 52,0 (*sic*) e veio 328,0 (*sic*) o valor da mensalidade”. O consumidor pontua, em complemento, que o valor que deveria ser cobrado, considerando o reajuste de 11% (onze por cento) seria de R\$ 273,06 (duzentos e setenta e três reais e seis centavos), constituindo majoração superior ao percentual informado<sup>12</sup>. Um cliente atesta que “Minha filha cursa arquitetura na unifacs. Mensalidade de dezembro/2021 R\$ 1.089,10 (*sic*). Em janeiro 2022, reajuste de 11,47% e a mensalidade foi para R\$ 1.214,30. Em março reajuste de 75,82% (*sic*)”. Segundo o consumidor, a mensalidade fora elevada para R\$ 2.135,04 (dois mil, cento e trinta e cinco reais e quatro centavos), o que constitui “reajuste inaceitável e descabido”<sup>13</sup>.

Ainda no que concerne ao aumento arbitrário do valor das mensalidades, um cliente atesta que “eu fui pagar o meu boleto na semana passada e estava com um aumento absurdo de 201 reais a mais. Não sé (*sic*) primeira vez que fazem isso comigo”<sup>14</sup>. Um reclamante pontua que “No começo eram flores, três mensalidades de R\$ 49,00, depois subiu um pouco para 419,80 (*sic*) até chegar ao final do semestre e existir uma dívida que pagamos, mas não reconhecemos de 3 parcelas de R\$ 107,89”<sup>15</sup>.

Além dos reajustes arbitrários aplicados às mensalidades, existe uma série de reclamações acerca de **cobranças indevidas realizadas pela Instituição de Ensino**. Um consumidor reclama que “A UNIFACS vem lançando no financeiro do aluno valores completamente diferentes do real valor da mensalidade, valores definidos em contrato”. O denunciante realiza queixa especificamente acerca do Curso de Medicina, do qual foi cobrado a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)<sup>16</sup>. Outro discente assevera que “Agora não estou conseguindo fazer a minha matrícula pois estão me cobrando a mensalidade de agosto, além das parcelas do facilita. Ou seja, a Universidade não está cumprindo com o contrato”. Segundo o cliente, o acordado junto à Empresa foi que o pagamento integral da mensalidade ocorreria

11 Conferir Autos ID MP 7596096, pág. 01.

12 Conferir Autos ID MP 7596152, pág. 01.

13 Conferir Autos ID MP 7596158, pág. 01.

14 Conferir Autos ID MP 7596285, pág. 01.

15 Conferir Autos ID MP 7596097, pág. 01.

16 Conferir Autos ID MP 7595412, pág. 01.

apenas em outubro, somadas as parcelas do Programa Facilita. Entretanto, no mês de setembro já houve cobrança do valor total da mensalidade<sup>17</sup>.

Atesta um destinatário final que “comecei a cursar Ciências Contábeis na Unifacs, fui apresentado ao programa facilita onde fui informado que as 3 primeiras mensalidades seriam no valor de 49,90 (*sic*) e por TODO o curso eu teria um desconto de 70%”. Entretanto, conforme aduz o consumidor, após acessar a caixa de entrada do seu endereço eletrônico, identificou a presença de cópias do contrato encaminhadas pela Demandada no início do semestre. Neste, havia um *link* “que direcionava para um termo do programa Facilita, onde dizia que teria que pagar o valor integral das 3 primeiras mensalidades, algo em torno de 3 mil reais. E não o valor (com o desconto de 70%)”<sup>18</sup>.

Sobre o referido problema, um estudante afirma que “já a mensalidade de fevereiro, veio um valor além do que deveria me estar sendo (*sic*) cobrado. Ainda não efetuei o pagamento devido a esse erro e tento, desde então, resolver esse problema”<sup>19</sup>. Em outra oportunidade, um consumidor aduz que “Não consigo fazer a rematrícula por que (*sic*) consta uma cobrança indevida sobre a mudança de turno que eu fiz”<sup>20</sup>. Um outro cliente discorre que “Fazem cobranças indevidas, enviam centenas de e-mail automático (*sic*) lhe cobrando e falando de dívida financeira inexistente e etc”<sup>21</sup>. Outra vulnerável alega que “Sou estudante da UNIFACS e estou sendo cobrada de forma indevida pela UNIFACS-ÂNIMA”. Segundo a cliente, foi verificada a existência de um boleto em aberto, referente ao mês de fevereiro de 2022. Em contato com a Instituição de Ensino, a consumidora descobriu tratar-se, de fato, de uma cobrança indevida<sup>22</sup>.

### **1.3.2 - DA MODIFICAÇÃO UNILATERAL DA GRADE CURRICULAR DOS CURSOS OFERTADOS E CONTRATADOS PELOS CONSUMIDORES.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, ao dar continuidade à pesquisa no sítio eletrônico “Reclame Aqui”, detectou, também, queixas referentes à **modificação unilateral da grade curricular dos cursos de graduação ofertados pela Ré e contratados pelos consumidores**. Um vulnerável aponta que “A minha grade assim como a de meus colegas foi alterada completamente, sem nossa solicitação/autorização”, bem como que “[...] a resposta que tive foi que as matérias que faltam serão substituídas por matérias equivalentes”<sup>23</sup>. Outro

17 Conferir Autos ID MP 7596042, pág. 01.

18 Conferir Autos ID MP 7596044, pág. 01.

19 Conferir Autos ID MP 7596154, pág. 01.

20 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 02.

21 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 23.

22 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 36.

23 Conferir Autos ID MP 7595670, pág. 01.

discente aduz que “a matriz curricular mudou mesmo eu sendo do último semestre. Muitos alunos insatisfeitos, pois o contrato que assinamos foi com a matriz curricular inicial, agora com a Ânima querem colocar disciplinas a mais”<sup>24</sup>.

Assevera um destinatário final que “gostaria de mais esclarecimentos referentes à (sic) nova matriz curricular do curso de Eng. Mecânica na nova plataforma Ulife da Ânima”. Segundo o consumidor, as matérias agora deixaram de possuir cargas horárias de 33 (trinta e três) e 66 (sessenta e seis) horas, com 02 a 04 créditos cada, e passaram a ser de 160 (cento e sessenta) horas de carga horária com 08 créditos cada. Adiciona o cliente que “Não fui informado ainda como vai funcionar esse novo formato”<sup>25</sup>. Um discente assevera que “eles mudaram toda minha grade e me fizeram voltar para o 4º alegando que o tipo da plataforma era assim, fui várias vezes na faculdade em buscar de (sic) resolver o problema mais (sic) não obtive êxito”<sup>26</sup>.

Um cliente da Demandada protesta na plataforma eletrônica aduzindo que objetiva demonstrar a sua “indignação pelo descaso com (sic) a faculdade esta (sic) fazendo com os alunos. A unifacs mudou de empresa, era empresa laureate e foi para Ânima, mudou toda a grade e quem ficou prejudicada foi (sic) os alunos”<sup>27</sup>. Outro aluno pontua que “Mudaram toda a minha grade e agora a minha previsão de formação foi para 2026, quase outra graduação”<sup>28</sup>. Em outra reclamação, outro destinatário final atesta que, após a Ânima Educação ter assumido a administração da UNIFACS, a Instituição de Ensino ficou ainda mais desorganizada. Atesta este que “A começar pela grade curricular que foi completamente alterada e quando buscamos explicações sobre como fica a situação dos nossos cursos que já foram feitos nunca temos retorno”<sup>29</sup>.

Acerca desta questão da alteração unilateral da grade curricular, um contratante pontua que, entre os diversos problemas da Instituição de Ensino, destaca-se “a grade curricular que foi mudada e aparentemente tudo que fizemos até agora vai virar atividade extracurricular e teremos que repetir todas as matérias”<sup>30</sup>. Um outro consumidor discorre que “A unifacs mudou o portal para ‘anima’, mudou completamente o sistema de ensino, diz que não existe mais disciplinas, mas sim unidades curriculares”. Contudo, assevera que “em nenhum momento foi explicado para os alunos que isso aconteceria e nem como funciona”<sup>31</sup>.

24Conferir Autos ID MP 7595672, pág. 01.

25Conferir Autos ID MP 7596041, pág. 01.

26Conferir Autos ID MP 7596099, pág. 01.

27Conferir Autos ID MP 7596101, pág. 01.

28Conferir Autos ID MP 7596102, pág. 01.

29Conferir Autos ID MP 7596151, pág. 01.

30Conferir Autos ID MP 7596153, pág. 01.

31Conferir Autos ID MP 7596155, pág. 01.

### 1.3.3 - DA ALTERAÇÃO UNILATERAL DAS MODALIDADES E DOS TURNOS DOS CURSOS OFERTADOS PELA INSTITUIÇÃO DE ENSINO.

Além das modificações no que concerne às grades curriculares dos cursos ofertados pela Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor vislumbrou que a Instituição de Ensino também vem realizando **alterações na modalidade dos cursos contratados, especialmente no que se refere à realização de aulas virtuais em cursos originalmente presenciais**. Um cliente apresenta reclamação atestando que “Realizei minha matrícula na instituição unifacs Feira de Santana, com contrato de aulas 100% presenciais. Porém atualmente o mesmo (*sic*) não está cumprindo o que foi acordado”. Complementa que “Está tendo aula apenas 2 vezes na semana na faculdade, os outros 3 dias são remotas”<sup>32</sup>. Outro consumidor denuncia que “O outro problema é que o curso sendo presencial; temos já poucas aulas (na quarta feira não tem aula) a pessoa só irá frequentar a faculdade duas vezes na semana, ou seja vão ser 2 aulas presenciais e 2 aulas remotas”. O discente defende, então, que esta é uma prática “desonesta”<sup>33</sup>.

Ainda sobre o tema, um discente assevera que “quando eu prestei o vestibular para a realização do curso de Direito da UNIFACS foi para um curso 100% presencial, entretanto a instituição estava ministrando um curso 50% remoto, 50% presencial”. De acordo com o consumidor, a modalidade semipresencial foi indevidamente mantida, sob a alegação de respeito às normas sanitárias contra a COVID-19, mesmo quando outras unidades, da mesma Instituição de Ensino, já retomaram a modalidade integralmente presencial<sup>34</sup>. Em outra denúncia, aduziu-se que “cada semestre eles aumentam o número de disciplinas EAD, no curso que é presencial com baixíssima qualidade de ensino”<sup>35</sup>.

**Ademais, detectaram-se denúncias sobre as modificações unilaterais nos turnos dos cursos ofertados.** Um denunciante aponta que “Entrei na universidade no semestre 2019.1 no turno vespertino. Entretanto, no semestre 2020.2, a universidade alegou que a minha turma vespertina tinha poucos estudantes e por isso a turma seria desmanchada”. De acordo com o consumidor, foram dadas as opções de escolha pelos turnos matutino ou noturno. O cliente, então, preferiu o turno matutino. No entanto, para a surpresa do discente “no ano 2021.1 a universidade mudou o meu turno para o noturno sem a minha autorização”<sup>36</sup>.

32Conferir Autos ID MP 7595415, pág. 01.

33Conferir Autos ID MP 7596153, pág. 01.

34 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 32-33.

35 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 05.

36Conferir Autos ID MP 7596156, pág. 01.

Uma outra consumidora aduz que “fui alterada de turno do nada e sem ter solicitado e quando abrir (*sic*) a solicitação para voltar ao turno de origem, foi cobrado”<sup>37</sup>.

### 1.3.4 - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE INEFICIENTE PRESTADO AOS CONSUMIDORES.

Por fim, no que concerne às denúncias localizadas pelo Ministério Público do Estado da Bahia em face da Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, este Órgão Ministerial colacionou, aos autos do Inquérito Civil, dados comprobatórios de que a Empresa tem prestado **Serviço de Atendimento aos consumidores de forma inadequada, dificultando a resolução administrativa das demandas apresentadas pelos estudantes.** Acerca da temática, um consumidor aduziu que “A instituição foi vendida e não tem mais a qualidade que tinha antes [...] o atendimento depois que o aluno é matriculado é um verdadeiro descaso”<sup>38</sup>. Em outra queixa, um discente assevera que “Presencialmente o CAE tem um atendimento extremamente reduzido, com uma espera de 3 à (*sic*) 4 horas, terminamos sendo vencidos pelo cansaço e desistimos de aguardar”. Ainda segundo o denunciante, o atendimento via *Whatsapp* é insipiente, impossibilitando a resolução das demandas dos estudantes<sup>39</sup>.

Outro reclamante informa que “o canal de comunicação com a instituição é quase que exclusivo pelo *Whatsapp*, e não funciona, sobrecarregando o atendimento presencial, além da comunicação ser quase 0 (*sic*)”. Complementa-se que as instruções para os alunos, que não possuem acesso ao Portal da Instituição de Ensino, não são repassadas, sem haver sequer o encaminhamento de correspondências eletrônicas<sup>40</sup>. Em uma queixa, um destinatário final aduz que “estou precisando de um atendimento específico e claro para conclusão do meu curso. Não temos um atendimento de excelência, está tudo muito genérico sem uma instrução clara e objetiva”<sup>41</sup>.

Ademais, um vulnerável assevera que “ao entrar em contato pelo *Whatsapp* não me atende da forma correta e só fala que está dando erro [...] a unifacs não quer realizar a minha rematrícula alegando que possuo débitos, mas em anexo não possuo”<sup>42</sup>. Em complemento, outro consumidor pontua que “eles não me atendem de forma eficiente, cada funcionário está

37 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 02.

38 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 05.

39 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 12.

40 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 16.

41 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 19.

42 Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 27.

com uma informação diferente e acaba ocorrendo uma bagunça, desgaste psicológico e perda de tempo”<sup>43</sup>.

#### **1.4 - DAS OFERTAS DOS CURSOS PRESENCIAIS VEICULADAS PELA INSTITUIÇÃO DE ENSINO NO SEU SÍTIO ELETRÔNICO.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, além das notícias jornalísticas e das denúncias identificadas no “Reclame Aqui”, colacionou, no bojo do Inquérito Civil n.º 003.9.193228/2022, as ofertas dos cursos presenciais veiculadas pela Demandada FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA e hospedadas no seu sítio eletrônico. As referidas ofertas juntadas no procedimento administrativo demonstram como a Instituição de Ensino tem perpetrado práticas claramente abusivas ao impor aos estudantes aulas remotas que não estavam previamente previstas nos instrumentos contratuais. Esta Promotoria de Justiça, então, passa a discorrer sobre esta documentação, elucidando a conduta ilícita da Fornecedora.

O *Parquet*, ao engendrar pesquisa no sítio eletrônico da Empresa, identificou que os cursos de Engenharia Civil, Engenharia de Petróleo, Engenharia de Produção, Engenharia de Software, Engenharia Mecatrônica, Engenharia Química, Engenharia da Computação, Engenharia Mecânica, Engenharia Elétrica e Engenharia de Controle e Automação são ofertados aos consumidores. O Ministério Público do Estado da Bahia colacionou capturas de tela da plataforma eletrônica da Requerida no bojo do Inquérito Civil. Conforme devidamente elencado em todas as ofertas veiculadas, a Instituição de Ensino especifica que são disponibilizadas, contratualmente, três modalidades de curso: presencial, semipresencial e digital. Verifica-se, ademais, que são cobrados valores diversos para as mencionadas modalidades, sendo, inclusive, requerida quantia superior para a forma “presencial” em detrimento da forma “semipresencial”. Por esta razão, detecta-se que a Fornecedora atuou em visível desrespeito aos discentes, eis que não houve observância ao quanto disposto nos instrumentos contratuais firmados.

Durante a instrução do Inquérito Civil n.º 003.9.193228/2022, inúmeras foram as reclamações dos consumidores aduzindo que a Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA tem imposto a ministração das aulas e de outras atividades curriculares remotas/ *online* para os estudantes dos cursos presenciais. Há evidente violação das ofertas veiculadas, que não apenas garantem a realização integralmente presencial dos cursos, bem como procedem à diferenciação entre estes e os cursos semipresenciais. Esta diferenciação, inclusive, abarca, também, os valores previstos, que são superiores nos cursos presenciais. Deste modo, não há somente a ofensa ao contrato firmado pelos destinatários finais, mas há a apropriação indevida dos valores

<sup>43</sup> Conferir Autos ID MP 11709546, pág. 41.

pagos. Isto porque os clientes da Instituição de Ensino estão enfrentando cobranças de valores sem receber a realização totalmente presencial das aulas em contrapartida.

**O Ministério Público do Estado da Bahia reitera que é dever da Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA fornecer, de maneira integral, os cursos presenciais ofertados no seu sítio eletrônico. Cabe salientar que esta obrigação não pode se limitar aos cursos que foram identificados e elencados pelo *Parquet* no bojo do Inquérito Civil, mas a todos aqueles nos quais a modalidade presencial vem sendo disponibilizada. Caso os consumidores contratem a referida modalidade e paguem o valor correspondente à Instituição de Ensino, é essencial que a Demandada preste observância ao quanto registrado no instrumento contratual firmado.**

#### **1.5 - DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICADAS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA NOS CONTRATOS ANALISADOS.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, após detectar a existência de queixas e denúncias formalizadas pelos discentes da Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, considerou essencial analisar as cláusulas dos instrumentos contratuais de cursos ofertados aos consumidores. Desta maneira, procedeu-se ao exame de 05 (cinco) contratos de serviços educacionais e identificou-se que a Instituição de Ensino, ao elaborar os seus termos contratuais, priva os contratantes, em diversos dispositivos, do direito ao acesso à informação acerca dos serviços educacionais a serem prestados. Por esta razão, elevada é a quantidade de cláusulas que necessitam de complementação e/ou retificação, com o fito de que as abusividades sejam mitigadas.

A Instituição de Ensino, conforme foi possível identificar mediante cotejo dos contratos, tem imposto, nas relações com os vulneráveis, obrigações e ônus excessivos, pondo estes indivíduos em inquebrantável situação de desvantagem. O *Parquet* identificou uma miríade de dispositivos, nos documentos analisados, que almejam reduzir ou mesmo mitigar a responsabilidade da Instituição de Ensino diante dos danos e dos prejuízos que possam ser enfrentados pelos consumidores. Há também a permissão para a Fornecedora modificar, de modo unilateral, os contratos firmados junto aos discentes. Desta maneira, estes necessitam ser integralmente extirpados ou, no mínimo, ter a sua redação readequada às diretrizes do CDC.

A Ré atribui-se, de modo potestativo, a prerrogativa de modificar os horários, turnos e locais para a ministração das atividades, bem como de impor a modalidade

semipresencial ou à distância, para cursos contratados presencialmente, sem a prévia comunicação e/ou o aval dos discentes. Do mesmo modo, estipula que turmas podem não ser ofertadas e/ou ter a sua disponibilização em total descompasso com o quanto contratado pelos consumidores. Assegura que poderá modificar a grade curricular de forma unilateral e arbitrária. Exime-se da responsabilidade quanto ao acesso às aulas à distância, para os cursos que a admitem; impõe pagamentos inapropriados para as atividades extraclasse, assim como no que concerne ao “regime de dependência” e “regime de dependência exclusiva”.

Evidenciam-se, no bojo dos contratos examinados, dispositivos que criam óbices para a rescisão, o cancelamento e o trancamento dos cursos, exigindo o comparecimento presencial dos discentes e não se admitindo a remessa de correspondência eletrônica à Central de Atendimento ao Estudante. Trata-se de obrigação iníqua e em total descompasso com a legislação vigente, eis que, sobretudo no período pós-pandêmico, criar empecilhos, para a recepção de requerimentos na modalidade virtual, é totalmente inadmissível. Sucede o mesmo quanto à cláusula que elege o foro da Comarca de Salvador, para que sejam dirimidos conflitos decorrentes da prestação dos serviços educacionais, devendo ser alterada, nos termos da legislação vigente.

Ainda no que concerne à Lei Federal n.º 8.078/1990, os contratos fornecidos pela Demandada aos clientes também detêm diversas ofensas ao art. 35, nos seus incisos I a III. O referido artigo prevê que, na hipótese do fornecedor de produtos e serviços recusar o cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Assim, quaisquer cláusulas que cerceiem esta garantia prevista no CDC necessitam ser removidas ou readequadas.

Sobre a temática das cláusulas nulas de pleno direito, é imprescindível que haja menção ao inciso X, também transgredido pela Instituição de Ensino. O referido inciso estipula que há cristalina nulidade na previsão contratual que permita, ao fornecedor, direta ou indiretamente, a variação do preço de maneira unilateral. Por esta razão, é dever da Requerida FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, extinguir, dos seus contratos, qualquer disposição que lhe conceda a mencionada prerrogativa, eis que explicitamente vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. Verificam-se, de pronto, ofensas à Lei



Federal n.º 9.870/1999, que versa sobre o valor total das anuidades escolares, bem como acerca de outras providências.

As disposições contratuais elaboradas pela Empresa ferem gravemente o artigo 1º, §5º, do citado diploma legal, no qual resta previsto que “o valor total, anual ou semestral, apurado na forma dos parágrafos precedentes terá vigência por um ano e será dividido em doze ou seis parcelas mensais iguais”. Ademais, ainda acerca da Lei Federal n.º 9.870/1999, o artigo 6º prevê que são proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento. As cláusulas presentes nos termos disponibilizados aos discentes não fazem nenhuma menção a esta obrigação legal, permitindo que a Instituição de Ensino atue de modo livre e arbitrário.

Acerca das previsões contratuais que tratam das cobranças a serem perpetradas junto aos discentes, verificou-se a necessidade de complementação e/ou readequação, com o fito de que as cláusulas prestem observância ao art. 42, parágrafo único e ao art. 42-A do Lei Federal n.º 8.078/1990. O Ministério Público do Estado da Bahia, após o exame dos contratos disponibilizados pela Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, assevera que o direito dos consumidores à repetição do indébito, nas hipóteses de cobranças indevidas, precisa ser assertivamente garantido. Em complemento, é fulcral que a Fornecedora, ao registrar o endereço dos contratantes, com o objetivo de realizar a cobrança das mensalidades, certifique-se de que todas as informações constantes no art. 42-A tenham sido meticulosamente repassadas, evitando-se qualquer tipo de ausência de informação que possa acarretar enganos por parte da IES.

Ainda no bojo das vedações elencadas no art. 51 da Lei Federal n.º 8.078/1990, é fulcral conceder destaque ao inciso XII, igualmente violado pelos dispositivos elaborados pela Instituição de Ensino. A previsão legal assevera que estará eivada de abusividade a cláusula que obrigue o consumidor a ressarcir os custos de cobrança da sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor. O Ente Ministerial detectou que a Demandada vem impondo aos estudantes o referido ônus sem que semelhante contrapartida seja garantida a estes. Os termos contratuais, então, dependem de urgente correção, com o fito de eliminar qualquer cláusula que possua esta natureza.

Observam-se ainda disposições contratuais que ofendem o artigo 28, parágrafo 1º do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Neste, estabelece-se que as instituições privadas, independentemente do nível e da modalidade de ensino, deverão, obrigatoriamente,

aplicar as medidas previstas nos incisos I, II, III, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII e XVIII do *caput* deste artigo. Ademais, há evidente vedação à cobranças de valores adicionais de qualquer natureza nas suas mensalidades, anuidades e matrículas no cumprimento das determinações referendadas pela norma legal. O *Parquet*, mediante exame dos termos contratuais, constatou a existência de cláusulas que não prestam a devida observância a estes deveres.

### **1.6 – DA ANÁLISE, POR AMOSTRAGEM, DE ALGUMAS DAS AÇÕES INDIVIDUAIS, IDENTIFICADAS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, QUE VERSAM SOBRE O MESMO OBJETO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, além das provas elencadas acima, ainda realizou, com o fito de proceder à devida instrução deste Inquérito Civil, pesquisa na plataforma eletrônica “PJE” acerca de ações individuais ajuizadas por consumidores insatisfeitos com a conduta adotada pela Ré FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA. As presentes lides possuem objetos que se assemelham com os englobados nesta Ação Civil Pública. É fundamental ressaltar que existem diversas outras demandas que versam sobre o mesmo objeto desta demanda coletiva. No entanto, tratar do conteúdo de todas tornaria exaustiva esta peça exordial, razão pela qual foram abordadas apenas algumas, com o desiderato de se demonstrar a conduta arbitrária, repetitiva e coletiva, da Demandada.

Destaca-se o Processo n.º 8115719-41.2021.8.05.0001, em trâmite na 6ª Vara das Relações de Consumo do Estado da Bahia, engendrado pelas consumidoras Srª Isabela Monteiro Meira Bonfim e Srª Paula Freitas Monteiro Barreto<sup>44</sup>. As Autoras são estudantes matriculadas no Curso de Medicina ofertado pela Instituição de Ensino, assumindo a obrigação financeira de arcar com o valor das mensalidades no dia 05 (cinco) de cada mês, cominado em R\$ 9.418,88 (nove mil, quatrocentos e dezoito reais e oitenta e oito centavos). De acordo com as consumidoras, durante um período, houve redução na quantia cobrada, visto que requereram dispensa de algumas matérias já cursadas anteriormente.

Entretanto, salientam as discentes que a Fornecedora continua ministrando as aulas de forma remota, pela modalidade *on line*, enquanto outras matérias, de caráter presencial, estão suspensas até o momento de ajuizamento da lide individual. As estudantes complementam que a Empresa tem realizado a cobrança integral dos valores referentes a estas disciplinas práticas, que sequer podem ser ministradas telepresencialmente, acarretando a redução da carga horária das contratantes. Nesse sentido, as discentes pleitearam, no bojo dos pedidos finais, a condenação da Requerida em proceder à redução da mensalidade em 30% (trinta por cento)  
44 Conferir Autos ID MP 11709547, pág. 46-58.

enquanto durar a prestação da modalidade *on line*. **Verifica-se, de pronto, que a Instituição de Ensino tem atuado abusivamente, eis que tem somente ministrado aulas na modalidade virtual nos cursos presenciais e semipresenciais, o que vilipendia o contrato firmado junto aos estudantes.**

Em prosseguimento, discorre-se sobre a Ação de Obrigação de Fazer n.º 8041671-14.2021.8.05.0001, ajuizada pelo consumidor Sr. Fernando Simões de Oliveira Neto<sup>45</sup>, junto à 2ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador. Conforme relata o Autor, estava cursando Medicina Veterinária, no turno Noturno, na Instituição de Ensino Acionada, encontrando-se no 7º Semestre. No ano de 2021, as aulas continuaram a ser ministradas na modalidade *online*, em razão da pandemia de COVID-19. Entretanto, diverso do que ocorrera nos anos anteriores, a Fornecedora modificou, unilateralmente, o turno das disciplinas cursadas pelo Autor. As aulas eram designadas para variados horários, diversos do turno inicialmente escolhido pelo discente.

Adiciona o consumidor que, ao entrar em contato com a Empresa Ré, fora informado que o turno Noturno havia sido extinto, aduzindo, ainda, que fora encaminhada correspondência eletrônica alertando aos discentes acerca desta modificação. Entretanto, o Autor atesta, na sua petição inicial, que não recebeu qualquer notificação por parte da Instituição de Ensino. Ao realizar levantamento em um grupo da rede social *Whatsapp*, o consumidor identificou que mais de 20 (vinte) outros estudantes estavam inconformados com a supressão unilateral do turno Noturno, especialmente pela necessidade de trabalhar nos turnos Matutino e Vespertino.

Embora a Instituição de Ensino tenha se pronunciado aduzindo que resolveria o problema apresentado, vislumbrou-se que nenhuma medida foi efetivamente adotada, mantendo os discentes nesta situação prejudicial. A referida mazela estava sendo atenuada em razão da ministração telepresencial das aulas, principalmente porque estas ficavam gravadas, sendo possível assisti-las em momento posterior. Todavia, após a determinação, pela Prefeitura Municipal de Salvador, do retorno das aulas presenciais, muitos estudantes agora estão sofrendo danos com as práticas indevidas da Empresa.

Em sede de pleitos finais, o Autor pugnou pelo deferimento da tutela de urgência, com a sua posterior confirmação definitiva, devendo a Instituição de Ensino restabelecer o curso do 7º semestre do Autor no turno Noturno, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de cominação de multa diária. Ainda pugnou-se pela condenação da Empresa, a título de danos morais, ao pagamento de indenização definida na quantia de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). **Diante da** 45 Conferir Autos ID MP 11709547, pág. 80-90.

**ação individual narrada, verifica-se que o Estabelecimento tem procedido à modificação unilateral dos turnos dos cursos, nos quais os consumidores estão matriculados, constituindo prática evidentemente abusiva.**

Aborda-se, outrossim, acerca da Ação de Obrigação de Fazer n.º 8090466-51.2021.8.05.0001, proposta pela Consumidora Srª Yasmin Maria Cruz Machado<sup>46</sup>, em trâmite na 20ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador. Segundo versa a discente, ao iniciar o Semestre de 2021.2, que é o seu último antes da colação de grau e da sua formatura, encontra-se impossibilitada de proceder à matrícula, em razão dos valores exorbitantes impostos pela IES. Atesta a Autora, inclusive, que uma das mensalidades cobradas alcançou mais que o dobro do que valor originalmente fixado, cabendo salientar, ademais, que a estudante detém bolsa junto à Instituição.

Com base no quadro fático mencionado *supra*, a Autora pugnou pela concessão da tutela de urgência em prol da realização de matrícula no semestre 2021.2, regularizando a sua situação acadêmica. No bojo dos pedidos finais, a discente aduziu a necessidade da confirmação definitiva do pleito liminar. Peticionou-se, em complemento, que a Ré fosse condenada ao pagamento de indenização, a título de danos morais, em razão das condutas ilegais e abusivas concernentes à má prestação do serviço, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). **Neste caso *sub examinem*, a Fornecedora tem adotado a cobrança indevida de valores em face dos discentes, conforme já elucidado pelo *Parquet*.**

Cabe ainda, no bojo desta petição inicial, elencar o Processo n.º 8046202-12.2022.8.05.0001, ajuizado na 7ª Vara das Relações de Consumo da Comarca desta Capital, pela Srª Acsa Hellen Souza Santos<sup>47</sup>. A destinatária final é graduanda do Curso de Relações Internacionais (RI) junto à Instituição de Ensino, tendo ingressado no segundo semestre de 2017, no turno Noturno. Aduz a Consumidora que cursou todas as disciplinas inseridas na Matriz Curricular do seu curso, com exceção de duas, quais sejam: Metodologia Científica e Antropologia e Cultura Brasileira. Estas, ofertadas na modalidade EAD, referem-se às grades do segundo e do terceiro semestre. Ao concluir o oitavo e último semestre, em 2021.1, a Autora dirigiu-se ao Estabelecimento para realizar a matrícula das duas matérias faltantes.

Entretanto, ao proceder à matrícula, a discente fora informada que as duas disciplinas mencionadas *supra* deixaram de ser ofertadas, inexistindo turmas nas quais a graduanda poderia ser alocada. Além disso, a estudante queixa-se acerca do atendimento remoto ineficiente da Acionada, não apresentando nenhuma solução às mazelas enfrentadas pela

46 Conferir Autos ID MP 11709547, pág. 483-491.

47 Conferir Autos ID MP 11709547, pág. 222-246.

contratante. Diante do descaso da Instituição de Ensino, a Autora restou prejudicada, eis que foi impossibilitada de se matricular no semestre 2021.1, obstaculizando a sua colação de grau e a sua formatura. A Fornecedora limitou-se a informar que não há turmas disponíveis para a realização destas disciplinas, visto que são pertencentes a semestres iniciais e não estariam previstas na nova grade curricular. Sugeriu-se, então, a transferência da discente para outro curso ou para outra Instituição de Ensino.

Complementa-se que, além do óbice à matrícula nas duas disciplinas mencionadas, houve, também, conduta ímproba da Empresa em não integralizar as horas complementares obtidas pela discente. Diversas tratativas foram intentadas administrativamente, inclusive por contatos telefônicos e pelo envio de correspondências eletrônicas, com o fito de solucionar as mazelas reportadas. Todavia, a Requerida quedou-se inerte, não adotando quaisquer medidas que possibilitassem a colação de grau da graduanda.

Em conclusão, no bojo dos pleitos liminares, a contratante pleiteou que fosse concedida tutela de urgência em prol da realização da imediata colação de grau da parte Autora, visto a negativa de disponibilização das duas disciplinas faltantes. Subsidiariamente, pugnou-se pelo fornecimento imediato das matérias citadas sem ônus financeiro, devendo haver a reintegração da estudante no ambiente acadêmico da IES, possibilitando que a consumidora possa efetivar a sua formatura. Ao final da petição inicial, a Autora peticionou a confirmação da tutela antecipatória, bem como a condenação do Estabelecimento ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), por conta das práticas abusivas engendradas no caso fático.

**As demandas individuais detalhadas acima, bem como as demais selecionadas e acostadas nos autos do Inquérito Civil, corroboram o fato de que as mazelas, que são objeto desta demanda coletiva, não estão ocorrendo em casos isolados, mas, em realidade, atingem uma coletividade de consumidores ligados contratualmente à Instituição de Ensino acionada. Vislumbra-se, mais uma vez, a necessidade deste Órgão Ministerial ajuizar a presente Ação Civil Pública em face da fornecedora, com a finalidade de resguardar os interesses coletivos e individuais homogêneos violados. Conforme dispõe o art. 7º da Lei Federal n.º 7.347/85, caso oficiadas as Varas do Poder Judiciário do Estado da Bahia, bem como outras de outras unidades federativas do País, uma miríade de lides individuais seria identificada no mesmo sentido das que foram, exemplificativamente, mencionadas acima.**

### **1.7 – DAS RESPOSTAS ENCAMINHADAS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR E PELA DIRETORIA DE AÇÕES DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, almejando dar continuidade à instrução do Procedimento Administrativo que embasa esta lide coletiva, encaminhou ofícios à Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-BA) e à Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON), pugnando pela remessa de informações acerca da tramitação de denúncias e reclamações, nos seus respectivos âmbitos, em face da Acionada<sup>48</sup>. O PROCON-BA, em observância ao pleito do *Parquet*, remeteu o Ofício n.º 144/2022<sup>49</sup>, onde se observa **foram identificados 260 (duzentos e sessenta) registros de reclamações formuladas pelos consumidores. Ademais, aduziu-se a existência de 01 (uma) denúncia devidamente alistada junto ao Órgão.** As informações remetidas e elencadas nesta peça exordial demonstram que a Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA não tem atuado de maneira lícita no mercado de consumo. Numerosas são as queixas reportadas ao PROCON/BA no que concerne aos atos abusivos da Empresa.

Como corroboração deste quadro fático prejudicial aos destinatários finais, a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON) igualmente encaminhou a sua resposta, que fora devidamente juntada ao Inquérito Civil<sup>50</sup>. Por intermédio de correspondência eletrônica, a Diretoria reportou que foram localizadas 02 (duas) denúncias, sob os códigos n.º 20221482 e n.º 20221445. **Nestas protestações, os vulneráveis externaram as suas insatisfações acerca do reajuste absurdo nas mensalidades, da inconstância nos valores cobrados e da dificuldade de acesso ao suporte ao aluno.**

**Evidencia-se, pelo quanto exposto, que a Instituição de Ensino tem adotado comportamento arbitrário e negligente em face dos discentes matriculados. As reclamações identificadas pelos supramencionados órgãos elucidam a presença de conduta reprovável por parte da Fornecedora, relegando os consumidores a explícito quadro fático de desvantagem, causando-lhes prejuízos de ordem material e moral. A responsabilização do Estabelecimento faz-se de extrema urgência, com o fito de adequação dos serviços educacionais prestados e da indenização/reparação dos destinatários finais lesados.**

48 Conferir ofícios acostados em Autos ID MP 7643806 e 7643886.

49 Conferir ofício acostado em Autos ID MP 8026908.

50 Conferir resposta colacionada aos Autos ID MP 7975413.

### **1.8 – DA MANIFESTAÇÃO INFUNDADA DA RÉ E DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA APRESENTADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA: TENTATIVA DE SOLUÇÃO NO CAMPO EXTRAJUDICIAL.**

A Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA manifestou-se, nos autos do Inquérito Civil<sup>51</sup>, acerca do quanto investigado. Externou a Instituição de Ensino que o aperfeiçoamento das matrizes curriculares dos cursos de graduação ofertados está devidamente alicerçado na autonomia didático-científica e administrativa e de gestão financeira e patrimonial. Defende que a Portaria n.º 2.117/2019 do Ministério da Educação – MEC possibilita a ministração de parte das disciplinas e das demais atividades curriculares, nos cursos presenciais, na modalidade Educação a Distância (EAD), limitando-se a 40% (quarenta por cento) da carga horária. **Entretanto, a despeito de tais alegações, a quantidade de reclamações advindas dos consumidores demonstra que as alterações nas grades curriculares têm sido de modo unilateral, sem qualquer consulta ou concordância dos discentes. Deste modo, muitos dos estudantes estão sendo prejudicados, sem conseguir realizar nas disciplinas faltantes e, conseqüentemente, colar o grau.**

**Reitera-se que, a despeito das justificativas da Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, estas se denotam infundadas diante dos elementos probatórios coligidos pelo *Parquet*, demonstrando que a modalidade *online* não se encontra prevista contratualmente e a sua ampla adoção, em realidade, tem prejudicado o andamento do curso dos discentes. Embora a Fornecedora alegue a ausência de cobranças indevidas junto aos contratantes, o Ministério Público do Estado da Bahia diagnosticou uma série de protestações acerca das majorações injustificadas dos montantes referentes às mensalidades, bem como a cobrança abusiva destas.**

Nos autos, consta a Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) direcionada à Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA<sup>52</sup>. **Conquanto a tentativa desta Promotoria de Justiça de solucionar consensualmente a problemática, o Estabelecimento FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA não concordou em subscrever o pacto. Alega esta Instituição de Ensino que vem cumprindo as regras jurídicas vigentes, razão pela qual não haveria necessidade de firmar o acordo. Questiona, então, o *Parquet*: se, realmente, a parte Ré zelasse pelos direitos dos consumidores, porque temeria e/ou se oporia assinar instrumento que trata da continuidade de conduta proba?**

51 Conferir manifestação em Autos ID MP 7792324.

52 Conferir ID MP 5939948.

## II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS DESTA DEMANDA JUDICIAL COLETIVA.

O *Parquet* atua em consonância com o artigo 5º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, de modo que age como um dos instrumentos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo. A Lei Federal n.º 8.078/90 detém normas cuja observância é obrigatória, por serem cogentes e de ordem pública, consistindo, dessa forma, um aparato destinado à defesa dos destinatários finais de bens<sup>53</sup>. Compete ao Ministério Público a função precípua de ajuizar ação civil pública para assegurar o equilíbrio entre os direitos e obrigações das partes; o que justifica sua atuação como legitimado à propositura desta medida judicial coletiva, com escopo no artigo 81, do CDC, harmonizado com o artigo 82, II, deste mesmo diploma legal, zelando, dessa forma, pelos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos de origem comum.

A educação é um bem jurídico de inegável importância para o desenvolvimento intelectual, profissional, cultural, socioeconômico e financeiro dos indivíduos, tanto que a Constituição Federal de 1988, ao discorrer sobre a Ordem Social do País, dedicou o Capítulo III, do Título VIII, para o seu tratamento, além de outros bens fundamentais. Do mesmo modo, a proteção do consumidor constitui direito de matriz fundamental, não podendo ser sobrepujado pela liberdade econômica, apesar desta ser um princípio da República Brasileira. Cumpre ressaltar que a Constituição Federal, no seu art. 170, inciso V, salvaguarda a defesa do consumidor sendo esta, inclusive, caracterizada como um dos princípios da ordem econômica.<sup>54</sup> A contratação dos serviços educacionais assumiu grande importância na sociedade da informação, caracterizada pela busca incessante de conhecimento e de qualificação pessoal.

Ressalte-se que a vulnerabilidade é “um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos”, leciona Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin<sup>55</sup>. **No caso em concreto, os consumidores, suscetíveis às condutas abusivas da Instituição de Ensino Superior, denotam vulnerabilidade**

<sup>53</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. *Curso Fundamental de Direito do Consumidor*. 3. ed. Editora Atlas S.A, 2014. p. 60.

<sup>54</sup> 3 No que concerne à proteção constitucional do consumidor, examinar: NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A Proteção Constitucional do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010. MARQUES, Claudia Lima. *A proteção dos consumidores em um mundo globalizado: Studium Generale sobre o consumidor como homo novus*. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, n. 85, p. 25-63, janeiro-fevereiro de 2013. MIRAGEM, Bruno. *O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 43, jul.-set. 2002, p. 111 e seg.

<sup>55</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 16. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2019, p. 224 e 225.



informacional, tendo em vista que, por vezes, a informação repassada pelo prestador de serviços (quando fornecida) é incompleta, obscura e manipulada, como se infere dos diversos relatos de ineficiência dos canais de comunicação e omissão da Entidade em responder às solicitações dos alunos.<sup>56</sup>

## **2.1 - DO VÍCIO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS: VIOLAÇÃO AO ART. 20 DA LEI N.º 8.078/90.**

Depreende-se, do quanto registrado nas Notícias de Fato que servem de espeque para esta medida judicial coletiva, que a prestação do serviço educacional pela parte *ex adversa* encontra-se acometida por sérios vícios que a maculam pela inadequação e afetam a sua qualidade. O art. 20, do Código de Defesa do Consumidor é cristalino e contundente ao admitir que “o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor”. Em consonância com o art. 20, § 2º, da Lei Consumerista, *in verbis*, “São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade”<sup>57</sup>.

### **2.1.1 - DO AUMENTO SIGNIFICATIVO DA MENSALIDADE COBRADA AOS CONSUMIDORES: VIOLAÇÃO AO ART. 39, INCISOS V E X, DA LEI N.º 8.078/90.**

De início, cabe registrar que o valor das anuidades ou semestralidades, conforme o art. 1º da Lei n.º 9.870/99, **deve ser definido no ato da matrícula ou da sua renovação**, entre o estabelecimento de ensino e o aluno, ou o responsável financeiro. O citado valor deve ter como base a “última parcela da anuidade ou da semestralidade legalmente fixada no ano anterior, multiplicada pelo número de parcelas do período letivo”, sendo possível acrescer ao valor total anual o “montante proporcional à variação de custos a título de pessoal e de custeio, diante da apresentação de planilha de custo”. Conforme o § 5º do dispositivo, o valor total, anual ou semestral, terá **vigência por um ano**, sendo nula, ou seja, **“não produzindo qualquer efeito, cláusula contratual de revisão ou reajustamento do valor das parcelas da anuidade ou semestralidade escolar em prazo inferior a um ano**, a contar da data de sua fixação, salvo quando expressamente prevista em lei”.

Ocorre que, conforme se aduz das informações prestadas pelos consumidores, a Instituição de Ensino vem indevidamente cobrando e majorando as mensalidades a serem

<sup>56</sup> Sobre o assunto, ver: MALFATTI, Alexandre David. *Direito-Informação no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Alfabeta Jurídico, 2003, p. 408.

<sup>57</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 648.

pagas pelos discentes. Neste sentido, observa-se flagrante violação ao art. 1º da Lei n.º 9.870/99. O aumento no valor da mensalidade configura a exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor, bem como a elevação sem justa causa do valor do serviço, transgredindo-se o art. 39, incisos V e X, da Lei n.º 8.078/90. Na realidade, a Faculdade procedeu à majoração indevida das mensalidades, o que evidencia a completa ausência de justa causa<sup>58</sup>. Na prestação de serviço de ensino, essa conduta se torna ainda mais danosa, considerando que a “dependência ou catividade (...) fará com que parcela de consumidores, **mesmo percebendo o aumento excessivo, mantenha-se vinculado ao contrato original**”.<sup>59</sup>

Nesse sentido, a Lei Federal n.º 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, trouxe, no art. 39, inciso V, vedação à prática abusiva denominada “vantagem manifestamente excessiva”. Cuida-se, primeiramente, de trazer definição sobre o conceito. Bruno Miragem conceitua a expressão como aquilo que “dá causa ao desequilíbrio na relação jurídica de consumo<sup>60</sup>. Percebe-se, ainda, uma grande amplitude nesta definição, inclusive porque todo vínculo consumerista pressupõe um grau de desequilíbrio, como critério básico para definir uma relação jurídica como tal. Assim, é preciso haver um *plus*, uma violência clara, elevada, injustificável, para considerar uma determinada prática como vantagem manifestamente excessiva.

Note-se, também, que o legislador considera como vantagem excessiva a mera exigência, sendo irrelevante se houve o prejuízo ou não para o consumidor. Cuida-se de proteger ao máximo a parte mais vulnerável, impedindo a atuação desmedida e predatória do fornecedor. Ademais, o conceito deve estar aberto e disponível para novas realidades, que, a todo momento, surgem no mercado. E, da mesma forma que as opções para a coletividade se multiplicam, as maneiras de realizar exigências inadequadas ao ordenamento jurídico também aumentam na mesma proporção. Há necessidade de o microsistema consumerista não ficar aquém dessa realidade sempre emergente, devendo ser “algo aberto e móvel<sup>61</sup>”, disponível para a “adequação valorativa.<sup>62</sup>”

De acordo com o art. 39, inciso X, da Lei Federal n.º 8.078/1990, é vedada ao fornecedor de produtos e serviços a elevação sem justa causa do preço de produtos e serviços.

58 BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 340.

59 MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 410.

60 MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 192.

61 BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 221.

62 Ibidem, idem.

Conforme elucida o doutrinador Antônio Herman Benjamin, esta previsão legal almeja que, mesmo num regime de liberdade de preços, existam mecanismos para a mitigação da existência de preços abusivos. O aumento dos valores a serem cobrados, então, necessita estar alicerçado em justa causa, não podendo ser arbitrário, leonino ou abusivo<sup>63</sup>. **Entretanto, verifica-se que a Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA não prestou observância ou obediência ao quanto redigido no *Códex* consumerista.**

### 2.1.2 – DA INADMISSÍVEL ALTERAÇÃO UNILATERAL DAS GRADES CURRICULARES DOS CURSOS OFERTADOS AO CORPO ESTUDANTIL.

Dando continuidade às práticas abusivas perpetradas pela Instituição de Ensino, identificou-se que houve a alteração unilateral das matrizes curriculares dos cursos ofertados aos discentes. Conforme já devidamente explanado nos pressupostos fáticos desta Ação Civil Pública, muitos estudantes vêm se queixando das modificações arbitrárias impostas, eis que, em razão destas, algumas das disciplinas anteriormente disponibilizadas e que faziam parte das grades curriculares foram mitigadas. Deste modo, os contratantes estão sendo obrigados a cursar novamente semestres inteiros ou impedidos de se matricular nas matérias faltantes. Este quadro culmina no atraso ou mesmo no impedimento dos consumidores de procederem à colação de grau.

A prática narrada *supra* constitui evidente violação ao artigo 51, inciso XIII, do Código de Defesa do Consumidor, visto que é plenamente vedada a modificação unilateral do conteúdo e da qualidade do contrato, após a sua celebração. A alteração da grade curricular pelo Estabelecimento deu-se de forma totalmente arbitrária, sem sequer haver a comunicação prévia aos discentes. Inclusive, diversos estudantes foram surpreendidos, obtendo conhecimento das mudanças somente no momento da rematrícula. A conduta da Demandada, então, acarretou sérios prejuízos aos graduandos, eis que estes não apenas não foram informados das modificações, como também foram impedidos de concluir a sua formação acadêmica.

Conforme elucida o doutrinador Leonardo Roscoe Bessa, o consumidor, após ponderar todas as características intrínsecas ao contrato, poderá exercer a sua liberdade de escolha por aquele que melhor satisfaça as suas expectativas, possuindo, então, certeza dos direitos e das obrigações correlacionadas a este. Ainda de acordo com o autor, a modificação contratual, posterior à celebração, não é de todo vedada, desde que haja nova conjugação de vontades no que concerne às mudanças. Entretanto, caso esta hipótese não se concretize, qualquer

<sup>63</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 321.

disposição contratual, que chancele a alteração unilateral do seu conteúdo e da sua qualidade, terá indiscutível caráter potestativo<sup>64</sup>.

De semelhante modo, Leonardo Garcia leciona que a cláusula que permite a modificação unilateral do contrato é contrária à boa-fé e ao equilíbrio da relação entre as partes, constituindo privilégio do fornecedor em face do consumidor<sup>65</sup>. Nesse sentido, as alterações realizadas *a posteriori* não devem ocorrer por livre e exclusiva liberalidade da Empresa. Assim, conclui-se que qualquer aspecto referente ao contrato, seja de ordem patrimonial ou não, somente poderá ser transmutado caso haja anuência de ambos os celebrantes da avença<sup>66</sup>.

A justificativa adotada pela Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, aduzindo o aperfeiçoamento da grade curricular dos cursos de graduação ofertados, não deverá prosperar se não houver as confirmadas ciência e anuência dos discentes. Ainda que se alegue que as modificações da matriz curricular acarretaram benefícios à formação acadêmica dos estudantes, estas somente poderão ocorrer se o contratante e a contratada, juntos, acordarem com as mudanças. Do contrário, a abusividade prevista no art. 51, inciso XIII do CDC estará devidamente configurada, devendo a cláusula ser reputada nula de pleno direito<sup>67</sup>.

### **2.1.3 – DAS INDEVIDAS MODIFICAÇÕES DOS TURNOS E DAS MODALIDADES DOS CURSOS DISPONIBILIZADOS PELA INSTITUIÇÃO DE ENSINO.**

As alterações contratuais unilaterais, no entanto, não se limitam às transmutações na matriz curricular dos cursos. Como restou comprovado durante a instrução do Inquérito Civil, a Demandada FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA também se utiliza da referida conduta no que concerne aos turnos nos quais os discentes estavam matriculados, bem como no que se refere às modalidades das aulas e das demais atividades curriculares ministradas. Nas hipóteses

<sup>64</sup>BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor comentado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 421.

<sup>65</sup>GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor: comentado artigo por artigo*. 17. ed. São paulo: Juspodivm, 2022, p. 492.

<sup>66</sup>BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 472.

<sup>67</sup>Cabe evocar, como corroboração das informações explanadas, o entendimento formado pela 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Determinou-se o restabelecimento da situação acadêmica de um discente do Curso de Medicina, objetivando o retorno à matriz curricular do ano de 2015, período no qual este ingressou por transferência de outra instituição. Desta maneira, as disciplinas anteriormente cursadas pelo estudante deverão ser mantidas, em detrimento da alteração injustificada e inadvertida da grade curricular. Conforme devidamente explana o Desembargador Relator Carlos Goldman, a conduta da instituição de ensino comprometeu a segurança jurídica do contrato de ensino firmado entre as partes. Conferir TJ-SP: TJSP; Embargos de Declaração Cível 1005485-81.2020.8.26.0189; Relator (a): Carlos Goldman; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2021; Data de Registro: 23/02/2021.

de alteração unilateral dos turnos e das modalidades dos cursos, novamente configura-se a violação ao art. 51, inciso XIII do Código de Defesa do Consumidor.

Cabe, neste sentido, evocar o posicionamento da doutrinadora Claudia Lima Marques, segundo a qual as cláusulas deverão ser indicadas como nulas aquelas que modifiquem o conteúdo ou a qualidade da *prestação contratual*. Pode-se depreender, desta afirmação, que a mudança citada *supra* constitui prejuízo à prestação dos serviços educacionais contratados, visto que há divergência com o quanto esperado pelos consumidores. **Embora os discentes tenham avançado, junto à Instituição de Ensino, a ministração das aulas e das demais atividades curriculares em determinado turno e modalidade, a Acionada, arbitrariamente, tem prestado este serviço da maneira que lhe aprouve**<sup>68</sup>.

Em semelhante entendimento, Nelson Nery Junior aduz que qualquer alteração contratual superveniente à sua conclusão necessita ser discutida entre os participantes da relação jurídica de consumo, em igualdade de condições, com o fito de evitar o desequilíbrio entre as partes<sup>69</sup>. Por esta razão, os turnos e as modalidades não poderão ser alterados se, no instrumento contratual, as mudanças não se encontrarem previstas ou se não houver expressa ciência e anuência dos contratantes. Ainda que, por exemplo, a Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS argumente que o Ministério da Educação autorize a adoção, nos cursos presenciais, de aulas remotas em até 40% (quarenta por cento) das disciplinas ofertadas, tal normativa não se sobrepõe ao Código de Defesa do Consumidor.

**Conclui-se, do quanto alegado, que a Instituição de Ensino não poderá desprezar os instrumentos contratuais firmados junto aos estudantes e, a seu bel prazer, transmutar os turnos e/ou as modalidades nos quais os cursos de graduação são oferecidos. O Ministério Público do Estado da Bahia pleiteia que este Órgão Julgador determine que a Empresa reste compelida a cumprir as obrigações assumidas na sua forma inicial, mantendo os discentes nos turnos escolhidos e ministrando os cursos presenciais de maneira integral, adotando a modalidade *online* somente em casos extraordinários, devidamente justificados e previamente autorizados pelos consumidores.**

#### **2.1.4 - DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS CONSTANTES NOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS ELABORADOS PELA PARTE *EX ADVERSA*.**

68 MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1297.

69 NERY JÚNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual. IN: GRINOVER, Ada Pellegrini... [et al]. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, vol. I, p. 596.

Nos contratos de adesão firmados entre a empresa Ré e os consumidores, podem ser verificadas diversas passagens leoninas, em contrariedade com o ordenamento jurídico pátrio. São decorrentes da posição dominante do fornecedor e da sua condição potestativa de reger os termos contratuais. Ofendem a boa-fé objetiva dos consumidores que, não podendo discutir previamente, o conteúdo contratual, são obrigados a aceitar, em bloco, as condições que lhes são impostas<sup>70</sup>. Registre-se que o *caput* do art. 51 do CDC prevê a nulidade de pleno direito das cláusulas abusivas constantes no rol exemplificativo, competindo ao Poder Judiciário o seu exame de ofício, mesmo que o consumidor não as tenha apontado como ilícitas. Também não se pode olvidar que o art. 1º do CDC estatui que as normas nele contidas são de ordem pública e de interesse social, não estando a decretação de nulidade de uma cláusula contratual abusiva atrelada ao pedido do consumidor<sup>71</sup>.

Nos cinco contratos de prestação de serviços educacionais formulados pela Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, vislumbram-se violações a vários incisos do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor. Salienta-se, de pronto, o inciso I, que determina a vedação da cláusula que impossibilite, atenuie ou exonere a responsabilidade do fornecedor<sup>72</sup>. Nesse sentido, a previsão contratual que versa sobre a obrigação da Contratada de coordenar e supervisionar as atividades extraclasse deve ser retificada para remover o dispositivo que estipula que as despesas relacionadas ao desenvolvimento das atividades mencionadas serão de inteira responsabilidade do(a) Contratante.

Ainda com esteio no supramencionado inciso, as cláusulas contratuais que impedem os estudantes de prosseguirem para o próximo semestre na hipótese de não formação de turmas das disciplinas em dependência também necessitam de correção, devendo haver a promoção dos alunos para o semestre seguinte e a matrícula destes nas referidas matérias assim que disponibilizadas. Ademais, os dispositivos contratuais que versam sobre a responsabilização da Instituição de Ensino na ministração de aulas telepresenciais deverão constar que a Fornecedora somente não será responsabilizada por falhas de recepção causadas pelo link Internet do usuário ou problemas em seu computador, caso estes sejam causados por culpa exclusiva do Contratante.

70 Sobre o tema, conferir: GOMES, Orlando. *Contrato de Adesão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972. ; ROPPO, Enzo. *O Contrato*. Trad. Ana Coimbra e M. Januario C. Gomes. Coimbra: Almedina, 2009. ROPPO, Enzo. *Contratti Standard: autonomia e controlli nella disciplina delle attività negoziali di impresa*. Milão: Dott. A Giuffrè Editori, 1975.

71 Cf. STJ: REsp n. 1.447.247/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 19/4/2018, DJe de 4/6/2018.

72 BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor comentado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 421.

Muitas das cláusulas contratuais identificadas pelo Ministério Público do Estado da Bahia também ofendem o inciso IV do art. 51<sup>73</sup>, que proíbe o estabelecimento de obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Nesse sentido, as previsões acerca da rescisão contratual necessitam ser complementadas, possibilitando o encaminhamento do pleito à Central de Atendimento ao Estudante por intermédio de correspondência eletrônica. No mesmo sentido, as disposições que tratam do valor do semestre no regime semestral seriado necessitam ser complementadas, prevendo observância ao supramencionado inciso.

Ainda com bojo no inciso IV do art. 51, as cláusulas contratuais acerca do requerimento formal do cancelamento de matrícula deverão ser retificadas para que seja permitida a solicitação via correspondência eletrônica. Em complemento, as previsões que discorrem sobre o retorno do estudante ao curso após reingresso ou trancamento de matrícula deverão ter, na sua redação, a adição de que os emolumentos serão reajustados com base no supracitado dispositivo contratual. Também se faz fulcral a correção dos termos contratuais que versam acerca da cobrança dos valores das disciplinas em “regime de dependência” e “regime de dependência exclusiva”, devendo ser previsto que o valor a ser onerado será igual ao das disciplinas regulares.

Os 05 (cinco) instrumentos contratuais analisados pelo *Parquet* também aportam abusividades correlacionadas com as previsões dos incisos X e XII do art. 51 do CDC<sup>74</sup>. Enquanto o primeiro proíbe a variação unilateral, pelo fornecedor, dos valores avençados, o segundo veda o encargo unilateral do consumidor em ressarcir os custos da sua obrigação, não conferindo à outra parte semelhante dever<sup>75</sup>. As cláusulas que discorram acerca da alteração dos valores para a manutenção do equilíbrio contratual, na hipótese de qualquer mudança legislativa ou normativa altere a equação econômico-financeira do instrumento deverão prestar observância aos referidos comandos legais.

73 CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 199. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 457-499. GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 478-577.

74 Conferir: GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor: comentado artigo por artigo*. 17. ed. São paulo: Juspodivm, 2022.

75 Cf.: CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 199. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 457-499. GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 478-577.

A 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor detectou cláusulas abusivas que ofendem justamente o inciso XIII do art. 51<sup>76</sup>, do CDC, já anteriormente debatido nos pressupostos jurídicos desta Ação Civil Pública. Neste caso, aborda-se, de pronto, a necessária retificação dos dispositivos contratuais que regulamentam a possibilidade de alteração de *campus*/unidade no qual as atividades acadêmicas serão ministradas, devendo restar prevista a impossibilidade de modificação unilateral. Adiciona-se a necessidade de correção das cláusulas que estipulam à Contratada a obrigação da prestação de serviços educacionais no período letivo, de acordo com o projeto pedagógico do curso. Deverá restar cristalino, nestas, que as aulas e as atividades curriculares ocorrerão na modalidade presencial, sendo que a modalidade a distância somente será aplicada de maneira excepcional e justificada, com a prévia concordância do corpo discente.

Ainda objetivando mitigar qualquer ofensa ao inciso XIII, do art. 51, do CDC<sup>77</sup>, quaisquer cláusulas que tratem sobre a promoção da alteração de turmas, turnos, horários e períodos de aulas, Calendário Escolar ou de outras medidas necessárias, deverão ser retificadas para estabelecer a necessidade de prévia ciência e anuência dos discentes, preservando-se os preceitos pedagógicos e legais pertinentes. Ademais, no que concerne ao não oferecimento de cursos que tiverem inscrições/matrículas em número inferior ao número de vagas disponíveis e de habilitações que não compuserem quórum mínimo de aluno, é essencial a previsão da adoção, de forma preferencial, da modalidade presencial de oferta de disciplina. A ministração da matéria de modo a distância deve ocorrer somente de forma excepcional, justificada e previamente comunicada ao aluno.

Sobre as violações ao art. 51, identificou-se, adrede, ofensa ao inciso XV<sup>78</sup>, que reputa como nula a cláusula que esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor. Nesse sentido, as disposições que elegem a Comarca de Salvador como o foro no qual as demandas judiciais deverão ser solucionadas necessitam ser removidas ou retificadas. Caso opte-se pela alteração, deverá ser prevista que, nas ações de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, fica eleito o foro de domicílio do Contratante para dirimir a referida demanda judicial, com fulcro no art. 101, inciso I do

<sup>76</sup>BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 472.

<sup>77</sup>CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 199. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 457-499. GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 478-577.

<sup>78</sup>GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor: comentado artigo por artigo*. 17. ed. São paulo: Juspodivm, 2022, p. 493.



Código de Defesa do Consumidor<sup>79</sup>.

Complementa-se que uma série de cláusulas abusivas, presentes nos instrumentos examinados pelo Órgão Ministerial, desrespeitam o direito básico dos consumidores à informação, com esteio no art. 6º, inciso III da Lei Federal n.º 8.078/1990<sup>80</sup>. O *Parquet* apresenta, no bojo dos pedidos finais, o rol de dispositivos que necessitam de alteração na sua redação, prevendo a observância deste artigo. Da mesma maneira, vários são os termos contratuais que não concedem ao consumidor o direito previsto no art. 35, incisos I a III da Lei Federal n.º 8.078/1990<sup>81</sup>. Assim, o MPBA também elenca as disposições contratuais que deverão, no seu corpo textual, garantir aos discentes, frente à recusa do cumprimento, pela Instituição de Ensino, da obrigação avançada: I – a exigência do cumprimento forçado da obrigação; II – a prestação de serviço educacional equivalente; e III – a rescisão do contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos<sup>82</sup>.

Há uma diversidade de cláusulas que transgridem os incisos II e V do art. 39 do CDC<sup>83</sup>, que instituem como prática abusiva, respectivamente, a recusa do atendimento às demandas dos consumidores e a exigência de vantagem manifestamente excessiva em face dos contratantes. Conclui-se, deste modo, que existem outras previsões, no bojo dos instrumentos, que dependem de modificação e/ou mitigação, almejando o respeito aos incisos citados *supra* – sendo estas devidamente elencadas pelo *Parquet* nos pedidos finais. Por fim, foram diagnosticadas outras disposições contratuais que desconsideram os artigos 42 e 42-A da Lei Federal n.º 8.078/1990. Assim, no que concerne às cláusulas sobre cobrança de valores aos discentes, o MPBA apresenta, em pleitos finais, as redações que deverão ser adotadas<sup>84</sup>.

Verificaram-se, em complemento, transgressões à Lei Federal n.º 9.870/1999, que disciplina acerca do valor total das anuidades escolares. Inicialmente, a Instituição de

<sup>79</sup>BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor comentado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 635

<sup>80</sup>TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018, p. 44.

<sup>81</sup>BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor comentado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 246.

<sup>82</sup> Examinar: BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 2. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Gen Forense, 2022. MARQUES, Claudia Lima. Comentários ao art. 30 do CDC. In: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 7. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021, p. 868-916.

<sup>83</sup> Conferir: GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor: comentado artigo por artigo*. 17. ed. São paulo: Juspodivm, 2022.

<sup>84</sup>BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 357-367.

Ensino, ao elaborar contratos examinados, não dedicou a devida atenção ao art. 1º, parágrafo 5º, que prevê que o valor total, anual ou semestral, apurado na forma dos parágrafos precedentes terá vigência por um ano e será dividido em doze ou seis parcelas mensais iguais. Por esta razão, as cláusulas contratuais que permitam a alteração dos valores contratados deverão igualmente estipular que esta majoração somente acontecerá transcorrido o interregno temporal de 01 (um) ano após a assinatura do contrato. Além disso, nas disposições sobre o adimplemento das mensalidades, deverá constar a inadmissibilidade de aplicação de penalidades pedagógicas ao estudante devedor, com o fito de não desrespeitar o art. 6º da supramencionada norma<sup>85</sup>.

Ademais, o Ministério Público do Estado da Bahia, no exame dos mencionados contratos, constatou que a Instituição de Ensino desrespeitou a Lei de Acessibilidade e o Estatuto da Pessoa com Deficiência, mais especificamente, de forma respectiva, nos seus artigos 11 a 12-A e no artigo 28, §1º<sup>86</sup>. Isto porque há cláusula determinando que o portador de necessidades especiais necessita informar previamente a sua condição, no período da matrícula. Nesse sentido, há imperioso dever de retificação, passando a prever que o Contratante portador de necessidades especiais poderá declará-las a qualquer momento, devendo a Contratada, na prestação dos serviços educacionais, possuir aparato estrutural e pedagógico capaz de atender às demandas apresentadas pelos estudantes.

Concluindo as argumentações acerca da presença de cláusulas abusivas nos 05 (cinco) instrumentos contratuais analisados, detectou-se violação ao artigo 876 do Código Civil<sup>87</sup>. Deve-se, desta maneira, haver a retificação do dispositivo que versa sobre o depósito bancário realizado pelo Contratante em favor da Contratada, sem a prévia e expressa autorização desta última, passando a prever que, nesta hipótese, a Fornecedora fará a restituição simples da quantia.

### **2.1.5 - DA PRESTAÇÃO DE UM ATENDIMENTO INADEQUADO E PRECÁRIO AOS ESTUDANTES: VIOLAÇÃO AO ART. 20, §2º E ART. 22, AMBOS DA LEI N.º 8.078/90.**

A Fornecedora FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA não tem atendido às solicitações legítimas e urgentes dos consumidores, quedando-se inerte quanto às protestações formuladas pelos clientes, desrespeitando o quanto disposto em sede contratual. Não se pode olvidar que a

<sup>85</sup> Examinar: MARQUES, Claudia Lima. Comentários ao art. 6º do CDC. In: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 7. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021, p. 288-346.

<sup>86</sup> SETUBAL, Joyce Marquês; FAYAN, Regiane Alves Costa (orgs.). *Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência*. Campinas: Fundação FEAC, 2016, p. 61.

<sup>87</sup> SCHREIBER, Anderson. [et al]. *Código Civil Comentado: doutrina e jurisprudência*. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 1.203.

Ré se trata de uma instituição privada receptora de delegação pelo Poder Público para a prestação de serviços educacionais no âmbito do ensino superior, sendo obrigada a fornecer serviços “adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”, conforme o art. 22, do Código de Defesa do Consumidor<sup>88</sup>, o que certamente abrange o dever de informação.

Conforme aduz Claudia Lima Marques, foi “sendo desenvolvido na teoria contratual através da doutrina alemã do *Nebenpflicht*” que estruturou os deveres acessórios, anexos, secundários ou instrumentais ao da prestação contratual principal, oriundos da cláusula geral da boa-fé<sup>89</sup>. O dever de informar passa a “ser natural na atividade de fomento ao consumo, na atividade de toda a cadeia de fornecedores, é verdadeiro ônus atribuído aos fornecedores, parceiros contratuais ou não do consumidor”<sup>90</sup>.

Ainda sobre o tema, Miragem afirma que “(...) o princípio da boa-fé objetiva implica a exigência nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro”<sup>91</sup>. Para o doutrinador, o exercício da liberdade de contratar não pode se dar em vista, exclusivamente, dos interesses egoísticos de uma das partes; “ao contrário, a boa-fé objetiva impõe que ao atuar juridicamente, seja levado em consideração também os legítimos interesses alheios, de modo a evitar seu desrespeito”<sup>92</sup>.

O dever de informação se torna mais imperioso nos contratos cativos de razoável duração, a exemplo dos serviços educacionais que são prestados, em regra, durante certo lapso temporal. Faz-se mister que os fornecedores atuem com lealdade na vigência da relação, prestando as elucidações devidas em prazo razoável<sup>93</sup>. Sob essa ótica, leciona Bruno Miragem que o conteúdo do direito à informação do consumidor “não é determinado à *priori*. Necessário que se verifique nos contratos e relações jurídicas de consumo respectivas, quais as informações substanciais cuja efetiva transmissão ao consumidor constitui dever intransferível

88 Cf.: Com relação aos serviços públicos, consultar: PASQUALOTTO, Adalberto. Os serviços públicos no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, n. 1, 1992, p. 130-147. PASQUALOTTO, Adalberto. Reflexões na frente do espelho: memória e autocrítica aos 25 anos. In: MIRAGEM, Bruno.; MARQUES, Claudia Lima.; OLIVEIRA, Amanda Flávio de (coords.). *25 Anos do Código de Defesa do Consumidor*. Trajetória e Perspectivas. São Paulo: Thomson Reuters Revista dos Tribunais, 2016. MIRAGEM, Bruno.; MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

89MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 482.

90Ibidem, idem.

91 MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 145.

92 Ibidem, p. 145.

93 NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 125.

do fornecedor<sup>94</sup>. **Ressalte-se que a relevância dos canais de comunicação se intensifica no atual contexto, considerando que o contato pelo meio virtual tem sido adotado com o fito de garantir o diálogo e conferir resolutividade às reclamações. Dessarte, uma das formas de garantir a transparência é através do fornecimento de respostas claras a todas as reclamações ou informações solicitadas pelos consumidores, por meio dos canais de atendimento via telefônica ou eletrônica. Desse modo, deve ser reconhecida a obrigação da IES de oferecer tais esclarecimentos, aos discentes, no prazo máximo previsto nas normas vigentes.**

## 2.2 - DO DIREITO À INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS.

Neste contexto, o direito à indenização a título de danos materiais e morais (individuais e coletivo ou difuso) encontra-se embasado pelo art. 6º, incisos VI e VII, da Lei n.º 8.078/90, que ampara o consumidor lesado, assegurando-lhe a justa reparação diante da prestação de serviço ilegal e inadequado<sup>95</sup>. **No que tange aos prejuízos patrimoniais, resta salientar que a Instituição de Ensino tem cobrado indevidamente mensalidades quitadas, bem como valores maiores dos que os devidos. Ademais, não tem aplicado as bolsas estudantis da forma adequada, de modo que tem exigido o valor da mensalidade integral ou maior do que o devido aos estudantes que gozam de tais benefícios.**

**Não se pode olvidar, ainda, que a IES tem majorado as mensalidades antes do período autorizado pelo art. 1º da Lei n.º 9.870/99.** Neste sentido, faz-se mister que a Empresa FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA restitua em dobro os valores indevidos exigidos, em consonância com o art. 42, parágrafo único da Lei n.º 8.078/90. É cabível indenização no viés de dano emergente na hipótese de ser comprovado pagamento individual por cada consumidor, sendo analisado o respectivo *quantum* em eventual e futura fase de cumprimento de sentença da presente ação, mesmo porque envolvem direitos coletivos de consumidores determináveis.<sup>96</sup>

94MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

95 Constituem direitos básicos *in verbis*: “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” e “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados”. Cf.: Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103.

96 MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 340.

No que concerne aos danos extrapatrimoniais, constata-se que houve o rompimento da boa-fé por parte da Instituição de Ensino Superior, ultrajando o ordenamento jurídico brasileiro. O Estabelecimento adotou condutas violadoras dos direitos à informação, à transparência e ao equilíbrio contratual, que suplantam o mero dissabor. Assim, em face da responsabilidade da parte Ré, esta deve indenização também a título de danos morais.<sup>97</sup> Realça-se que o *quantum* dos prejuízos será aferido *a posteriori*, na fase de cumprimento de sentença deste processo. **As inúmeras queixas, reiteradas nos tópicos acima ultrapassam o mero transtorno do cotidiano. Desse modo, restam transgredidas a órbita pessoal, a tranquilidade e o bem-estar mental dos consumidores.**

Outrossim, deve ser aplicado, ao caso em concreto, o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça consubstanciado na “Teoria do Desvio Produtivo”, conhecida também como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”. Esta perfilha que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos para a solução de problemas gerados por condutas dos fornecedores constitui dano indenizável. Deriva das inúmeras reclamações acostadas que os consumidores tiveram que despender seu precioso tempo para tentar sanar, inicialmente no âmbito administrativo, através das tentativas de entendimento, as abusividades cometidas pela Ré<sup>98</sup>.

### **2.3 - DO DIREITO À INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS CAUSADOS DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE.**

A conduta da parte ré ofende os valores vigentes no seio da comunidade, motivando, assim, o reconhecimento do dano moral coletivo. De acordo com Roscoe Bessa, a análise do dano moral coletivo não se vincula à existência de afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade. O referido jurista afirma que, em se tratando de direitos difusos e coletivos “a condenação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse social em sua preservação”<sup>99</sup>. Trata-se de mais um instrumento para conferir eficácia à

97 Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj*. V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. Dano Moral Coletivo. São Paulo: LTR, 2004.

98 Por esse ângulo, extrai-se do seguinte trecho do AREsp 1.260.458/SP99, de relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellizze, o conteúdo substancial que pugna pela aplicação da “teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”. Prossegue aduzindo que “Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”. STJ – AREsp: 1.260.458 - SP (2018/0054868-0) – Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 25/04/2018.

99 Cf.: Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da

tutela de tais interesses, haja vista justamente o caráter não patrimonial desses interesses metaindividuais<sup>100</sup>.

É cediço a existência dos pressupostos essenciais para fins de configuração do supracitado dano moral coletivo, sejam eles a existência de lesão que afete uma quantidade considerável de pessoas, na hipótese, ligadas por uma relação jurídica base; e o envolvimento de um bem jurídico de relevância, na circunstância, os primordiais direitos do consumidor e a integridade econômica dos sujeitos. Ressalta-se a importância do acolhimento do dano moral coletivo na presente Ação Civil Pública, pois, além da sua função pedagógica de educar o fornecedor, há a função técnica com escopo de desestimular condutas desse teor, através de uma condenação pecuniária. Urge que a parte Ré sofra, de forma mais profunda, o peso das suas condutas e, conseqüentemente, repense seus comportamentos em situações futuras. Diante do exposto, restam caracterizadas as funções essenciais do dano moral coletivo, especialmente as preventivas, pedagógicas e punitivas<sup>101</sup>.

O tipo de lesão causada para os consumidores deve ser examinado para fins de fixação da indenização pelo dano moral coletivo. **Existem situações que, por sua própria natureza, denotam graves prejuízos para os consumidores, como se verifica com as abusividades atinentes aos serviços educacionais.** Nesses casos, dúvidas não pairam de que a Instituição de Ensino deve ser punida por meio do reconhecimento do dano moral coletivo. Do-ravante, calcando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; na extensão do dano tratada alhures; e no fato de que houve: **a) a cobrança e a majoração reiteradas e indevidas de mensalidades aos discentes, impossibilitando a renovação da matrícula; b) a alteração unilateral nas matrizes curriculares dos cursos ofertados c) a modificação inadvertida e desautorizada dos turnos e das modalidades dos cursos nos quais os discentes estão matriculados; d) a presença de uma miríade de cláusulas abusivas impostas aos consumidores; e) a prestação de um atendimento precário e inadequado aos estudantes.**

#### **2.4 - DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBANDI NECESSÁRIA NESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

A prova representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de uma prerrogativa da contraparte. Conforme expresso no art. 6º, propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103.

100 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.291.213/SC (2001/02695059-0). Terceira Turma. Relator: Min. Sidnei Beneti. DJ (30/08/2012). Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp>>. Acesso em: 15 de jun. de 2020.

101 RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. Revista dos Tribunais. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 25, jan./mar. 1998. p. 80-98.

inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor<sup>102</sup>, constitui prerrogativa basilar deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor.<sup>103</sup> Nesta seara, faz-se necessário lembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio”.<sup>104</sup>

A aplicação do instituto em favor do consumidor consagra tal concepção, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil e coerente para os Réus comprovarem a existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos. De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das informações, denotadas documentalmente nos autos do Inquérito Civil, instaurado com escopo de investigar as condutas ora noticiadas ao *Parquet*, restando nítida a presença de violações por parte da Ré<sup>105</sup>. **As Notícias de Fato direcionadas ao Ministério Público do Estado da Bahia, além da pesquisa realizada no sítio eletrônico Reclame.Aqui e no Sistema PJE sobre o objeto posto, demonstram a verossimilhança das ilicitudes narradas nesta peça exordial. Somam-se a estas as matérias jornalísticas veiculadas em ambiente virtual, que igualmente corroboram a existência de práticas abusivas.**

### III – DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA EM CARÁTER DE URGÊNCIA.

A tutela antecipada é um dos institutos jurídicos que integra o direito de ação em busca da proteção jurisdicional adequada, efetiva e tempestiva, mediante o processo justo. Nesse

102 Nesse sentido, MARQUES, BENJAMIN e MIRAGEM apresentam que, em favor do consumidor, cabe ao juiz proceder com a inversão do ônus probatório a partir da presença de um desses requisitos, de modo que o magistrado pode determinar a inversão inclusive quando a prova necessária é de difícil consecução até mesmo para o fornecedor com base na presunção de que este é a parte mais forte e detentora da expertise sobre o produto ou serviço oferecido. Vide: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 291.

103 Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. Imposição e inversão do ônus da prova. São Paulo: Renovar, 2004.

104 MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.

105 Sobre o tema, consultar: LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004. CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008.

diapensão, a sua inexistência direcionaria ao Autor “a carga temporal do processo”<sup>106</sup>. Antes da edição do atual Código de Ritos Cíveis Pátrio, não havia previsão de tutela provisória satisfativa antecedente à lide principal, exceto mediante a utilização das medidas cautelares, consistindo em uma lacuna legislativa que denotava a insuficiência do rito comum existente<sup>107</sup>. As tutelas provisórias, leciona Guilherme Marinoni, identificam-se por terem uma mesma finalidade: abrandar os males do tempo e garantir a efetividade da jurisdição<sup>108</sup>.

A probabilidade do direito é a prova em si considerada, ou seja, observa-se os elementos probatórios e nota-se que ela é aquilo que se atesta, devendo ser demonstrado o grau de chance do resultado profícuo. Para a concessão da tutela antecipada, não basta apenas a verossimilhança dos fatos, mas também a existência de elementos que demonstrem a veracidade da versão arguida. Exige a lei informações capazes de conduzir o Magistrado a um juízo de probabilidade apto a agilizar o pleito solicitado. A evidente violação à Constituição Federal e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mormente ao direito à educação, à informação, à transparência, à boa-fé objetiva e ao equilíbrio contratual são inquestionáveis no presente caso.

O ordenamento jurídico brasileiro permite que, em determinadas situações nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório.<sup>109</sup> Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Ademais, prevê o art. 300 do CPC/2015 que “a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”. Segundo Marinoni<sup>110</sup>, “é preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada”.

Nesse viés, cumpre ressaltar que a probabilidade do direito, ou *fumus boni iuris*, encontra respaldo nos elementos fáticos, coligidos na investigação cível, encetada pelo

106 MITIDIERO, Daniel. *Antecipação de Tutela: da tutela cautelar à técnica antecipatória*. 4.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 55.

107 SILVA, Ovídio A. Baptista. *Curso de Processo Civil: processo cautelar (tutela de urgência)*. 3. ed. rev. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 17

108 MARINONI, Luiz Guilherme. *Técnica Processual e Tutela dos Direitos*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 117. MARINONI, Luiz Guilherme. *Antecipação da Tutela*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 88. MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *O projeto do CPC: críticas e propostas*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. p. 109-10.

109 THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento*. V. I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 424.

110 MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.



Ministério Público e evidenciados no tópico I, bem como dos elementos normativos, delineados no tópico II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resulta útil do processo, *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas e cláusulas abusivas mencionadas e de assegurar o acesso dos discentes ao equilíbrio contratual, bem como de resguardar o direito à informação dos consumidores e à efetiva prestação qualificada de serviços educacionais.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, com base no art. 12 da Lei n.º 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, quais sejam, a prova inequívoca da verossimilhança do pedido, ou seja, a “fumaça do bom direito”. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos assegurados em sede constitucional e transgressão aos dispositivos que vicejam no universo do Direito das Relações de Consumo, eis que a Ré, por meio de condutas arbitrárias, prejudica os interesses de inúmeros de consumidores. Cumpre salientar que, nos termos do art. 9º, inciso I, do CPC/2015, não há óbice em proferir-se decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes de manifestação da outra parte.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR, *inaudita altera parte*, para que a parte Ré, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sujeitos à atualização monetária, para serem recolhidos ao Fundo previsto no art. 13 da Lei n.º 7.347/85, sem prejuízo de configuração do crime de desobediência, seja compelida, nos seguintes termos, a:

**1) Não cometer as práticas abusivas, abaixo, especificadas e/ou efetivar quaisquer modificações unilaterais nos instrumentos contratuais de serviços educacionais e demais firmados junto com os contratantes, prestando observância ao art. 51, inciso XIII, da Lei Federal n.º 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor consoante, abaixo, especificado:**

**1.1) A Instituição de Ensino deverá ministrar aulas presenciais aos Contratantes dos Cursos de Ensino Superior presenciais ofertados, sob pena de ofensa ao art. 51, inciso XIII, da Lei Federal n.º 8.078/1990, sendo que as modalidades “semipresencial” e “a distância” somente serão adotadas em casos excepcionais e justificados, devendo haver a prévia comunicação aos respectivos Centros/Diretórios Acadêmicos e a concordância destes com as alterações, com base no art. 6º inciso III do CDC;**

**1.2) No que se refere às modificações de turno (matutino, vespertino ou noturno) inicialmente contratados, abster-se de engendrar-las unilateralmente, com esteio no art. 51, inciso XIII, da Lei Federal n.º 8.078/1990, informando aos respectivos Centros/Diretórios Acadêmicos e obtendo a sua anuência;**

**1.3) Não efetivar alterações inesperadas e injustificadas nas grades curriculares dos cursos oferecidos pela Instituição de Ensino, cumprindo o quanto disposto pelo art. 51, inciso XIII, do Código de Defesa do Consumidor e, nas hipóteses em que se demonstrarem necessárias e fundamentadas, deverá comunicá-las previamente aos respectivos Centros/Diretórios Acadêmicos e obter a sua anuência;**

**1.4) Não realizar aumentos repentinos, exorbitantes e injustificados nas mensalidades dos contratantes dos serviços educacionais prestados, conforme instituído no art. 39, inciso X, do Código de Defesa de Consumidor, bem como pelo art. 1º, §5º, da Lei Federal n.º 9.870/99;**

**1.5) Não realizar cobranças indevidas de mensalidades, encargos, emolumentos e quaisquer outras despesas, e, em caso de ocorrência, proceder à restituição, em dobro, do montante requerido, nos termos do art. 42, parágrafo único da Lei Federal n.º 8.078/1990.**

**2) Não estabelecer cláusulas contratuais abusivas, que fixem obrigações iníquas, arbitrárias, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, em estrito cumprimento da Lei Federal n.º 8.078/90, art. 51, inciso IV, devendo ser compelida a reestruturar todos os contratos de adesão, referentes aos serviços educacionais prestados, nos seguintes termos:**

**2.1) No que concerne ao objeto dos contratos, a Instituição de Ensino deve prever, em instrumento contratual, que, embora a eficácia do contrato dependa do adimplemento integral de todos os valores em aberto pactuados entre o Contratante e a Contratada, não serão aplicadas quaisquer penalidades pedagógicas ao estudante inadimplente, conforme previsto no art. 6º da Lei n.º 9.870/1999;**

**2.2) Acerca das disposições correlacionadas à renovação *On Line* do contrato, destaca-se a necessidade de previsão de disponibilização de cópia física do contrato ao Contratante, com assinatura firmada pelo responsável vinculado à Contratada, com esteio no art. 6º, inciso III do CDC;**

**2.3) Quanto às atividades extraclasse (atividades laboratoriais, estágios curriculares, orientação de trabalho final de curso, etc), realizadas pelo**

**Contratante, dentro ou fora do ambiente acadêmico, deve haver a pronta remoção de dispositivo que estipule que as despesas, relacionadas ao desenvolvimento das atividades mencionadas, serão de inteira responsabilidade do(a) Contratante, eis que se configura cláusula abusiva, nos termos do art. 51, inciso I da Lei Federal n.º 8.078/1990;**

**2.4) Sobre a possibilidade de alteração de valores de modo a preservar o equilíbrio contratual, caso qualquer mudança legislativa ou normativa altere a equação econômico-financeira do instrumento contratual, o referido direito necessita ser garantido tanto à Contratada quanto ao Contratante, nos termos do art. 51, incisos X e XII da lei n.º 8.078/1990. Esta majoração deve ocorrer somente após o interregno temporal de 01 (um) ano após a assinatura do contrato, conforme art. 1º, §5º da Lei Federal n.º 9.870/1999;**

**2.5) No que concerne às comunicações a serem enviada para o endereço constante no item 2 dos contratos, deverá estar previsto que é responsabilidade do (a) Aluno (a)/Responsável informá-lo corretamente e mantê-lo atualizado, devendo a Contratada certificar-se de que as informações, elencadas no artigo 42-A da Lei Federal n.º 8.078/1990, foram devidamente fornecidas pelo Contratante;**

**2.6) Quanto às disposições acerca dos reajustes, é necessária que haja retificação nas redações apresentadas, estabelecendo que, havendo alteração na mensalidade básica, eventuais diferenças de parcelas mensais já pagas serão compensadas nas parcelas ou mensalidades vincendas, devendo ser observado o art. 42, parágrafo único da Lei Federal n.º 8.078/1990;**

**2.7) Acerca da prerrogativa da Contratada de, na hipótese de atraso no pagamento de parcela ou mensalidade, enviar cartas de cobrança e adotar as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis para a cobrança da dívida, tais como o encaminhamento do (a) Aluno (a) ou do (a) Responsável para o Serviço de Proteção ao Crédito – SPC, realização de cobranças por intermédio de Escritórios Especializados e/ou outros meios e formas legais, bem como adotar ações judiciais cabíveis, é necessária a devida complementação, com o fito de que tais cobranças estejam de acordo com os artigos 42 e 42-A do Código de Defesa do Consumidor;**

**2.8) No que se refere à rescisão contratual, deverá haver previsão expressa de que o contrato poderá ser rescindido pelo (a) Aluno (a) efetuando o desligamento como a transferência, o cancelamento de matrícula e a desistência do curso, quando solicitado por escrito, mediante requerimento**

protocolado na CAE – Central de Atendimento ao Estudante, ou por intermédio de correspondência eletrônica, a ser encaminhada para o mesmo órgão;

**2.9) Modificar a cláusula que versa sobre o foro para dirimir conflitos judiciais e/ou extrajudiciais oriundos do cumprimento dos contratos de serviços educacionais, ministrados pela Ré, prevendo-se que as ações de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços poderão ser intentadas no foro de domicílio do Contratante, atendendo-se ao quanto disposto pelos arts. 51, inciso XV, e 101, inciso I, do CDC;**

**2.10) No que concerne ao valor do semestre, a despeito deste ser independente do número de disciplinas e/ou atividades acadêmicas preestabelecidas para o respectivo período, conforme a matriz curricular, deverá ser previsto que a distribuição das disciplinas e/ou atividades, ao longo do curso, respeita um ordenamento pedagógico e não financeiro, considerando-se uma sequência lógica de aprendizado, com base nos arts. 39, inciso V, e 51, inciso IV e §1º da Lei Federal n.º 8.078/1990;**

**2.11) Com esteio no art. 51, inciso XIII, do Código de Defesa do Consumidor, prever, de forma expressa, que a Ré se obriga à prestação de serviços educacionais no referido período letivo, contratados na modalidade presencial, de acordo com o projeto pedagógico do curso, sendo que as aulas à distância serão ministradas de modo excepcional, ocorrendo apenas de maneira justificada e com a prévia concordância do Centro/Diretório Acadêmico correspondente;**

**2.12) No bojo dos contratos, deverá constar previsão expressa em cláusula de que é de responsabilidade da Contratada a orientação técnica sobre a prestação dos serviços educacionais no que se refere à marcação de datas para as avaliações, fixação de carga horária, indicação de professores, orientação pedagógica, localização do curso, além de outras providências que a atividade exige. Haverá, neste caso, obediência ao seu exclusivo critério, sem ingerência do Contratante, sendo garantido a este último, expressamente em contrato, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, o direito de receber integralmente os valores pagos caso haja discordância em face das alterações do quanto avençado e almeje a rescisão contratual;**

**2.13) No que diz respeito à matrícula nas disciplinas em dependência, é imperiosa a previsão contratual expressa de que estas matérias, limitadas a duas por semestre, deverão ser cursadas em conjunto e concomitantemente no semestre seguinte. Caso não seja possível esta hipótese por não formação de turma, haverá a promoção ao próximo semestre, devendo o Contratante cursar**

as disciplinas em dependência assim que houver disponibilização de turmas, com esteio no art. 39, inciso II e art. 51, inciso I da Lei n.º 8.078/1990;

**2.14) Prever, expressamente, nos instrumentos contratuais, que as disciplinas em regime de dependência e em regime de dependência exclusiva serão cobradas no mesmo valor das disciplinas regulares, sem quaisquer acréscimos, com esteio nos arts. 39, inciso V, e 51, inciso IV, do CDC, a fim de que seja evitada cobrança abusiva;**

**2.15) Os contratos de prestação de serviço deverão prever, de modo explícito em cláusula, que as atividades acadêmicas serão ministradas nos *campi* da Universidade ou em locais por esta indicados, podendo, no decorrer do semestre, haver mudanças de campus/unidade, devendo haver observância ao art. 51, inciso XIII da Lei n.º 8.078/1990. É imperiosa a previsão expressa de que o Contratante deverá ser previamente informado das possíveis alterações e, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, poderá optar por receber integralmente os valores pagos caso deseje rescindir seu contrato por discordância com o seu remanejamento para outro campus/unidade;**

**2.16) Os contratos de prestação de serviços educacionais deverão possuir expressa previsão contratual aduzindo que, após o início das aulas, o cancelamento de matrícula também deverá ser formalmente requerido, sendo obrigatório, ao(à) Aluno(a), o aviso prévio à Contratada no prazo de 30 (trinta) dias, período no qual o(a) Aluno(a) continuará vinculado à Instituição, com todas as obrigações e direitos previstos em contrato. Para solicitação do pedido de cancelamento, o(a) Aluno(a) precisa observar, ainda, as regras institucionais, sendo facultada a solicitação via correspondência eletrônica, mas não sendo admitido qualquer pedido realizado de forma verbal;**

**2.17) Os instrumentos contratuais deverão conter previsão expressa, em sede de cláusula, aduzindo que a Contratada poderá definir a oferta de disciplinas dentro de um mesmo ciclo e, conseqüentemente, alocar/vincular o Contratante nas disciplinas/semestre que estiverem disponíveis e que entender aplicável no semestre letivo subsequente, mediante prévia comunicação e anuência, observadas as regras do PPC do curso no que diz respeito aos ciclos, com base no art. 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor;**

**2.17.1) Nesse mesmo sentido, os contratos deverão prever em cláusula expressa que, no momento da matrícula de ingresso e/ou até o primeiro dia de aula desse semestre letivo, poderá a Contratada vincular o Contratante, mediante prévia comunicação e anuência, em observância ao art. 6º, inciso III da Lei n.º 8.078/1990, diretamente nas disciplinas do 2º (segundo) semestre**

do curso, ou de outro semestre do ciclo, situação na qual o Contratante tem ciência de que precisará cursar as demais disciplinas pendente(s) do(s) semestre(s) do ciclo, sem a(s) qual(is) não conseguirá progredir para o ciclo seguinte.

**2.17.2) De semelhante modo, deverá haver, nos instrumentos contratuais, cláusula determinando que, no momento da matrícula e/ou até o primeiro dia de aula daquele semestre letivo ao qual se vincula o(a) Contratante, mediante prévia comunicação e anuência, com esteio no art. 6º, inciso III da Lei n.º 8.078/1990, poderá a Contratada vincular o(a) Contratante diretamente em disciplinas de outra(s) semestres(s) disponível(eis) do ciclo, situação na qual o(a) Contratante tem ciência que precisará cursar as demais disciplinas pendentes(s) do(s) semestre(s) do ciclo, sem a(s) qual(is) não conseguirá progredir para o ciclo seguinte.**

**2.18) Nos instrumentos contratuais, deverá haver expressa previsão em cláusula de que a Instituição de Ensino poderá promover, ainda, a alteração de turmas, turnos, horários e períodos de aulas, Calendário Escolar ou outras medidas que por motivos administrativos e/ou pedagógicos se mostrarem necessários, com prévia ciência e anuência do Centro/Diretório Acadêmico do respectivo curso, desde que preservados os preceitos pedagógicos e legais pertinentes, devendo haver observância ao art. 51, inciso XIII da Lei n.º 8.078/1990. O Contratante, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, poderá optar por receber integralmente os valores pagos caso haja discordância com as alterações supramencionadas e almeje a rescisão contratual;**

**2.19) Os contratos apresentados pela Instituição de Ensino deverão prever, de modo expresso, que no caso de alteração do currículo do curso, o(a) Aluno(a) reprovado ou Aluno(a) que retornar ao curso após reingresso ou trancamento de matrícula, também está sujeito(a) a cursar as adaptações necessárias, obrigando-se ao seu pagamento no valor vigente previsto institucionalmente, disponível para consulta no portal eletrônico da Instituição de Ensino. Os emolumentos serão reajustados com observância aos arts. 39, inciso V, e 51, inciso IV, da Lei n.º 8.078/1990;**

**2.20) Deverá constar, em cláusula expressa, que o (a) Aluno (a) declara estar ciente de que a Instituição de Ensino se reserva ao direito de não oferecer cursos que tiverem inscrições/matrículas em número inferior ao número de vagas disponíveis e de não oferecer habilitações que não compuserem quórum mínimo de alunos, exceto para os cursos previstos, com menor número de vagas e de determinar a Unidade/Campus onde as disciplinas serão**

ministradas. Poderá, no entanto, o Contratante receber integralmente os valores pagos caso não haja concordância com o remanejamento de Unidade/Campus e opte pela rescisão contratual;

**2.21) Os instrumentos contratuais deverão constar, de modo expresso, que, a partir do 1º semestre letivo do curso, se qualquer curso/turma/turno apresentar número de alunos matriculados inferior a 50% do total das vagas ofertadas para aquele turno, a IES - Instituição de Ensino Superior poderá deixar de oferecer a turma, realizando transferência dos alunos, mediante prévia comunicação e anuência, para um único turno, devendo-se aplicar a política de preço do turno de destino. Será garantido ao Contratante, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, o direito de receber integralmente os valores pagos caso não haja concordância com a modificação do turno e opte pela rescisão contratual;**

**2.22) Ainda no bojo dos instrumentos contratuais, deverá haver cláusula expressa aduzindo que, a partir do 5º semestre letivo, se qualquer curso/turma/turno apresentar número de alunos matriculados inferior a 50% do total das vagas ofertadas para aquele turno, o curso poderá ser ofertado em qualquer um dos três turnos (matutino, vespertino ou noturno), sendo necessária a prévia comunicação e anuência do Contratante. A mudança de turno caracterizará alteração contratual, sendo garantido ao Contratante, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, o direito de receber integralmente os valores pagos caso não haja concordância com a modificação de curso/turma/turno. Caso haja concordância com a alteração, os alunos necessariamente deverão se matricular no novo turno indicado pela IES, devendo-se aplicar a política de preço do turno de destino;**

**2.23) A Instituição de Ensino deverá estabelecer, por intermédio de cláusula contratual, a previsão de que as atividades acadêmicas serão ministradas nos *campi* da Universidade ou em locais por esta indicados, podendo, no decorrer do semestre, haver mudanças de campus/unidade, devendo haver observância ao art. 51, inciso XIII da Lei n.º 8.078/1990. O Contratante, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, poderá optar por receber integralmente os valores pagos caso deseje rescindir o contrato por discordância com o seu remanejamento para outro campus/unidade;**

**2.24) Com base no art. 51, inciso XIII e no art. 35, incisos I a III do Código de Defesa do Consumidor, os instrumentos contratuais deverão prever expressamente que as aulas serão ministradas nas salas de aula ou quaisquer outros locais indicados pela Instituição de Ensino, considerando a natureza das**

modalidades presencial, semipresencial, seriado semestral e modular, conteúdo ou técnica pedagógica escolhidos, inclusive quanto a realização de eventos externos. A modalidade presencial será adotada de modo preferencial, sendo as outras modalidades aplicadas de maneira excepcional, justificada e previamente comunicada aos respectivos Centros/Diretórios Acadêmicos. O Contratante, com base no art. 35, incisos I a III, do CDC, poderá optar por receber integralmente os valores pagos caso deseje rescindir o contrato por discordância com a alteração da modalidade do seu curso;

2.24.1) A Contratada somente não será responsabilizada por falhas de recepção causadas pelo link Internet do usuário ou problemas em seu computador, caso estes sejam causados por culpa exclusiva do Contratante;

2.25) Com esteio no art. 51, inciso XIII do Código de Defesa do Consumidor, deverá expressa previsão contratual de que as aulas práticas poderão ser realizadas em quaisquer um dos *Campi* da Contratada ou quaisquer outros locais indicados e comunicados de maneira prévia pela Contratada, preferencialmente nos locais onde ocorram as aulas teóricas. O Contratante poderá optar por receber integralmente os valores pagos caso deseje rescindir o contrato por discordância com o exercício das aulas práticas, com esteio no art. 35, incisos I a III do CDC;

2.26) Os instrumentos contratuais deverão apresentar cláusula contratual expressa aduzindo que a mensalidade ou as parcelas serão cobradas com base nos critérios acadêmicos, prestando observância aos artigos 42 e 42-A da Lei n.º 8.078/1990;

2.27) Deverá constar expressamente em contrato que o Contratante portador de necessidades especiais poderá declará-las a qualquer momento, devendo a Contratada, na prestação dos serviços educacionais, possuir aparato estrutural e pedagógico capaz de atender às demandas apresentadas pelos estudantes, nos termos dos artigos 11 a 14 da Lei Federal n.º 10.098/2000 (Lei de Acessibilidade) e art. 28, §1º da Lei Federal n.º 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

#### **IV – DOS PEDIDOS.**

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público do Estado da Bahia pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar pleiteada, sendo a Ré CONDENADA, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), a:



- 1) Arcar com os valores atinentes aos danos materiais e morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas da Requerida, denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;**
- 2) Efetivar a devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente por consumidores referentes à cobrança indevida de mensalidades quitadas, bem como de valores maiores do que os devidos; à exigência do valor da mensalidade integral ou maior do que o devido aos estudantes que gozam de bolsas estudantis; à cobrança, em separado, por disciplinas curriculares obrigatórias, abarcadas pela mensalidade; à majoração indevida das mensalidades antes do período autorizado pelo art. 1º da Lei n.º 9.870/99; bem como de demais práticas abusivas denunciadas nesta Ação Civil Pública;**
- 3) Efetivar o pagamento do valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à coletividade, por ser esta uma demanda que afeta uma vasta parcela de estudantes que firmaram contratos de prestação de serviços educacionais com a parte Ré, sendo necessária a sua punição, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;**
- 4) Concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

## **V – DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.**

Em face do quanto acima exposto, requer o Ministério Público do Estado da Bahia a concretização das seguintes diligências:

- a) para fins de economia processual, a não designação de audiência de conciliação, nos termos dos arts. 308, parágrafo 3º, e 334, do atual Código de Processo Civil, visto que a parte ré não concordou em firmar o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) proposto pelo Ministério Público da Bahia;

- b) diante da impossibilidade de autocomposição, que seja a parte ré citada, na forma dos arts. 335 e seguintes do Código de Processo Civil Pátrio;
- c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, do *Parquet*, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;
- d) **sejam as intimações do Autor feitas eletronicamente por meio do seguinte endereço: jsuzart@mpba.mp.br**, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual n.º 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);
- e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n.º 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;
- g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial.

Atribui-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais, para efeitos meramente fiscais).

**Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º 003.9.193228/2022 e a Notícia de Fato n.º 003.9.255073/2022, contendo todas as folhas devidamente identificadas.**

Cidade de Salvador, Estado da Bahia. Ano 2023, 15 de março.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA**  
Promotora de Justiça