



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ª VARA
CÍVEL DA COMARCA DE UBERLÂNDIA-MG**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, por meio da Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão, nesta Comarca, vem, com fundamento no que dispõe o artigo 5º, incisos XXXVI e XXXII, artigo 129, inciso III da Constituição Federal; artigo 1º, incisos II e IV, 5º e 12 da lei 7.347/85; artigos 6º, inciso V, 81, incisos II e III c/c 82 do Código de Defesa do Consumidor; e, sobretudo, à vista do apurado no expediente anexo, propor *a presente*:

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA, com requerimento de **tutela de urgência** em face de:

UNIPAC – Fundação Presidente Antônio Carlos, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. João Pessoa, 790 – Osvaldo Resende, Uberlândia - MG, 38400-338, inscrita no CNPJ sob o n.º 17.080.078/0066-01, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

DOS FATOS

Chegou ao conhecimento do MPMG, por meio de inúmeras reclamações de discentes matriculados nos cursos ofertados pela instituição de ensino ré, contínuas e graves práticas lesivas aos direitos e interesses dos consumidores perpetradas durante a crise pandêmica que assola o país e o mundo. As reclamações foram recebidas por esta promotoria a Investigação Preliminar – PROCON n.º MPMG-0702.20.001689-2, pelas quais foram apuradas as insatisfações dos consumidores quanto ao serviço prestado.

Anteriormente, atenta ao delicado contexto atual e buscando a solução para o fato superveniente que repercutiu negativamente nos contratos de prestação de serviços educacionais, esta Promotoria de Justiça encaminhou às prestadoras de serviços do ramo diretrizes para ajustamento de conduta, conforme o Expediente Administrativo n.º 0702.20.001698-9, contudo, a ré manifestou desinteresse quanto aos termos propostos.

Como mencionado, o *Parquet* tem recebido inúmeras reclamações, como a da aluna [REDACTED], cuja pretensão é a de negociar suas mensalidades atrasadas, mormente em razão da diminuição dos salários. Todavia, a consumidora relatou que a instituição de ensino é irredutível, porquanto não dá margem à negociação e ignora completamente as dificuldades financeiras acarretadas pela crise econômica, bem como o decréscimo dos gastos propiciados pela transmutação das aulas presenciais para as aulas virtuais.

No mesmo sentido, a discente [REDACTED] narrou que requereu a diminuição do valor da mensalidade com base na nítida distinção entre o ensino presencial e o à distância, intentando a negociação diversas vezes. Além disso, sublinha que o curso em que está matriculada, qual seja, o de Medicina Veterinária, requer fortemente aulas práticas ministradas em laboratório - as quais não estão sendo ofertadas pelo necessário distanciamento social -, fato que denota a patente



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

desproporcionalidade na manutenção do exato valor cobrado anteriormente à pandemia do coronavírus.

O aluno [REDACTED] também procurou este Órgão Ministerial, acentuando o quão inadmissível se revela a manutenção das mensalidades no valor anterior ao ensino a distância, afirmando, inclusive, que colegas de curso tiveram que abandonar a graduação em razão das dificuldades financeiras.

Nesse mesmo sentido é a reclamação do discente [REDACTED] que, sem êxito, intentou renegociar o contrato de serviços educacionais, razão pela qual esclareceu ao financeiro da instituição ré as dimensões da atual crise econômica, apontando a redução da renda e a necessidade de minorar o valor cobrado nas mensalidades, adequando-o, portanto, ao presente contexto fático.

Do mesmo modo, o aluno [REDACTED] relatou suas tentativas de negociação com a UNIPAC, mas, mesmo esta tendo ciência de que a maioria dos seus alunos perderam os empregos, a mesma segue insistindo em manter o valor cobrado anteriormente à crise pandêmica, o que destoaria da razoabilidade.

Ademais, a aluna [REDACTED] demonstrou ao *Parquet* as inúmeras vezes em que tentou contatar a faculdade ré a fim de solicitar a redução das parcelas, restando todas as tentativas infrutíferas dado que nenhuma resposta fora exarada por parte da instituição demandada.

Neste prumo, frente à expressiva quantidade de reclamações exaradas em desfavor da ré, torna-se indubitável o decaimento da qualidade do serviço educacional prestado. Constatase, essencialmente, as seguintes práticas abusivas e reivindicações: **i) inexistência de qualquer**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

desconto pela instituições, não obstante a redução de gastos em decorrência da modificação da sistemática presencial pelos serviços remotos e modificação do modo de prestar os serviços; ii) dificuldades para a manutenção de contato em virtude do precário sistema de atendimento precário disponibilizado; iv) necessidade de revisão contratual e colaboração da prestadora para com os casos de inadimplência.

Por conseguinte, diante da lesividade da conduta da ré, bem como à vista das funções do Poder Judiciário e das atribuições institucionais do Ministério Público, esta Promotoria toma frente na busca pela garantia dos direitos dos consumidores afetados pela ilicitude das condutas descritas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

DO DIREITO

1 . DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DA VULNERABILIDADE AGRAVADA EM FUNÇÃO DO CONTEXTO PANDÊMICO - DA NECESSÁRIA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Indubitavelmente, as normas protetivas componentes do Código de Defesa do Consumidor incidem nas relações jurídicas narradas, bem como norteiam a distribuição dos encargos processuais e a aplicação do direito material em si. Isto se dá em razão da tranquila constatação de todos os elementos edificadores de uma relação de consumo: a) o *consumidor*, inclusive, hipervulnerabilizado em função do contexto fático pandêmico; b) o *fornecedor*; c) e, por fim, a prestação do serviço, especificamente, o *serviço educacional*.

Nesta toada, a concomitante presença dos sobreditos elementos configuradores da relação de consumo importa na aplicação obrigatória CDC, porque norma cogente, de ordem pública e de interesse social. Aliado a isto, a Constituição Federal estatui a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica, impondo, portanto, a harmonização dos interesses arraigados à liberdade econômica à tutela do vulnerável. Vejamos:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V - defesa do consumidor;

Logo, a **força normativa da Constituição** associada ao **princípio da máxima efetividade das normas constitucionais** legitima, mais uma vez, a necessidade de conformação das pretensões privadas, propulsionadas pelo capitalismo, à defesa integral e enérgica do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

consumidor, sob pena de chancela das abusividades cometidas em nome do lucro e desenvolvimento econômico descomedido.

A propósito, as práticas ilícitas suportadas até então pelos consumidores representantes evidenciam outro aspecto que atrai a aplicabilidade do CDC: a vulnerabilidade. Em razão desta, os discentes se sujeitam às abusividades perpetradas pela instituição de ensino demandada, cuja força impositiva e superioridade econômica ceifam a liberdade do consumidor e perpetuam situações de demasiada desvantagem, onerando-os ilicitamente.

Há, no presente caso, **vulnerabilidade informacional**, dado a ineficiência dos canais de comunicação para o fim de solver os questionamentos dos discentes, sempre repassando informações incompletas, obscuras e manipuladas, em evidente afronta ao *princípio da transparência*, bem como pelas dificuldades em tratar e negociar os casos de inadimplência com a instituição ré.

É certo que, ao adquirir os serviços educacionais prestados pela ré, os discentes não possuíam conhecimentos específicos e detalhados quanto àqueles, especialmente no que tange à *justeza da precificação*, ambiente este que viabiliza a sujeição do consumidor aos imperativos do mercado, circunstância que denota a sua **vulnerabilidade técnica**. Esta, em especial, se apresenta na medida em que muitos dos casos o ensino na modalidade à distância resta inviabilizado pela inexistência de acesso à internet e da possibilidade de falhas técnicas, o que embaraça por completo a prestação do serviço coerente e compatível com o originalmente contratado.

Assim, a vulnerabilidade, por si só, é um atributo inerente à figura do consumidor. Contudo, não pairam dúvidas quanto à forma pela qual contexto fático **agravou a vulnerabilidade** dos discentes, porquanto as condutas da instituição demandada após o início da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

pandemia não se coadunam com a boa-fé objetiva e, muito menos, com o imprescindível equilíbrio nas relações contratuais.

Diante da cristalina aplicabilidade da lei consumerista ao presente caso, ressaí que a distribuição do ônus da prova deve seguir o preceituado por tal microsistema, ou seja, deve se firmar mediante *a inversão do ônus probatório*. Isto se justifica a fim de dar concretude à defesa do consumidor em juízo, cuja matriz e base é a Constituição Federal, como já discorrido acima.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Nesse prumo, invariavelmente, a inversão do *onus probandi* instrumentaliza a efetivação da norma colacionada, tornando factível a facilitação da defesa dos direitos dos discentes, razão pela qual o encargo probatório deve recair inteiramente sobre a instituição de ensino ora ré.

2. DA TUTELA CONSTITUCIONAL DA EDUCAÇÃO – A EDUCAÇÃO E SEU PAPEL NO PLENO DESENVOLVIMENTO DA PESSOA, NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA E NA QUALIFICAÇÃO PARA O TRABALHO

Diversas são as razões que podem embasar a busca dos consumidores pelo aprimoramento educacional: **ascensão e liberdade econômico-financeira, realização pessoal e profissional, estabilidade** e, seguramente, a **felicidade**. Assim, atenta à importância do papel da educação, que vai desde a concretização da dignidade da pessoa humana até a amplificação da cidadania e do desenvolvimento econômico, a Constituição Federal de 1988 reservou um capítulo específico para estabelecer regras e fixar princípios norteadores da oferta do ensino.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Além disto, como desdobramento de um Estado Social de Direito, o direito à educação figura no *caput* do art. 6^a da CRFB/88, qualificado como direito social, cuja efetivação exige atos prestacionais por parte do Estado. Contudo, a própria letra da lei constitucional torna lícita a oferta privada do ensino, tal como se extrai do serviço prestado pela instituição de ensino ré.

De todo modo, seja na esfera pública, seja na privada, o papel do ensino de qualidade no **pleno desenvolvimento da pessoa** é indubitável. Muito além de aprimorar habilidades e conhecimentos técnicos, o processo contínuo da educação efetivamente prestada é capaz de formar seres humanos melhores, **não se restringindo à mera especialização da mão-de-obra**.

Por conseguinte, o desenvolvimento cognitivo é apenas uma das diversas benesses inerentes ao ensino, já que este propicia um desenvolvimento muito mais vasto ao promover a formação de valores e comportamentos compatíveis com a vida em sociedade e com a busca pela pacificação social. Neste sentido, as instituições de ensino, pela figura tão estimada do professor, propiciam o desenvolvimento da pessoa de uma forma ampla, modificando, para melhor, as perspectivas pessoais dos discentes.

Para mais, como **exercício da cidadania**, a educação de qualidade é uma homenagem à democracia: a disseminação do conhecimento constrói a **consciência crítica**, o **pluralismo de ideias** e fomenta o **debate**, sendo todos imprescindíveis para a evolução da sociedade em suas mais variadas vertentes. Um cidadão com pleno acesso à educação de qualidade se torna capaz de fazer escolhas cada vez mais sóbrias e condizentes com a sua própria ideologia, fato que revigora significativamente o *ideal democrático*.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Ademais, evidentemente, a educação é protagonista na busca pela **qualificação para o trabalho**. O mercado de trabalho, gradativamente mais exigente e seletivo, impõe ao pretense trabalhador a incumbência de qualificar-se, notadamente a fim de que sua *expertise* seja determinante na sua inserção competitiva na área, proporcionando a facilitação da procura pelo emprego.

Indiscutivelmente, o trabalho se interliga à própria subsistência humana, vez que a manutenção das condições mínimas de sobrevivência advém da renda auferida, tais como a alimentação, saúde, lazer, vestuário, dentre outros. Assim, principalmente em razão de tal **necessidade**, o consumidor acaba se sujeitando a *situações extremamente abusivas*, vez que a ascensão profissional, nos dias de hoje, equivale à **melhora de sua qualidade de vida** e de todos os dependentes.

Do exposto ressaí que o ensino de qualidade, ofertado de forma efetiva e coerente com o fim a que se presta, é um instrumento de transformação pessoal e social, de modo que não devem ser toleradas precariedades no ensino, particularmente quando são corroboradas por práticas abusivas estabelecidas em um contexto fático delicado e excepcional, vulnerando ainda mais a posição do consumidor na relação de consumo.

3. AS PERDAS DE EMPREGO E DIMINUIÇÃO DA RENDA – CRISE ECONÔMICA QUE AFETA A TODOS – AUMENTO DE GASTOS SUPOSTOS PELO CONSUMIDOR PARA ACESSO AO ENSINO REMOTO

Não é segredo o prejuízo que a crise econômica propiciada pela pandemia do COVID-19 representa para as famílias brasileiras. Diariamente são noticiadas **demissões em massa e reajuste dos salários**, situações estas que exigem do consumidor uma readequação de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

seus gastos para viabilizar a manutenção de sua própria subsistência, notadamente porque as perdas de emprego e diminuição da renda obrigam o remanejamento dos recursos financeiros.

Neste cenário, o **dever de cooperação** entre os contratantes deve orientar os reajustes e as revisões das avenças, particularmente porque não há condições dos termos contratuais serem mantidas nos mesmos moldes originais à vista da mudança brutal no contexto fático que anteriormente os consubstanciava. De início, **à vista dos deveres de fidúcia e ao invés de impor unilateralmente a modificação do objeto contratual**, a ré deveria ter consultado os alunos, questionando-lhes sua concordância quanto à modificação das aulas presenciais para as remotas, fato que não ocorreu.

Não há como ignorar que a crise afeta, e muito, os discentes e suas famílias. A incerteza quanto ao futuro cenário econômico do país impõe uma análise mais cautelosa dos gastos a fim de que evitar o endividamento. Assim, conforme aferível das reclamações descritas nos fatos, os alunos vêm buscando a faculdade com o fim de renegociar e ajustar suas pendências financeiras de uma forma condizente a razoável com a conjuntura contemporânea. Todavia, lesando os deveres de fidúcia, a Faculdade UNIPAC sequer apresenta “soluções”, completamente omissa em solver as reivindicações dos alunos de modo razoável.

Muito pelo contrário, a realidade é que a prestadora de serviços de educação onera muito mais os alunos, colocando-os em situação de *extrema desvantagem*. **Ora, qual a razoabilidade de manter a obrigação pactuada anteriormente à pandemia apenas para os alunos considerando que o serviço prestado é completamente distinto e menos oneroso para a ré?**

Vale dizer: alterada a prestação de serviços, modificando o modo de prestá-los, as mensalidades devem ser reajustadas a fim de que sejam condizentes com o ofertado. É



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

completamente desproporcional manter a cobrança da mensalidade alusiva ao ensino presencial ante a substituição deste pelo ensino remoto.

A propósito, é indiscutível que um dos motivos que fazem os consumidores eventualmente optarem pela modalidade a distância são os **baixos custos deste tipo de ensino**, os quais ensejam a cobrança de mensalidades significativamente menores comparando com o modelo de ensino presencial. Logo, ao intentar a manutenção dos mesmos valores e padrões de cobrança, a instituição ré contradiz a própria realidade do mercado atual.

Além disso, ainda quanto aos prejuízos financeiros suportados pelos discentes e suas famílias em razão da crise pandêmica, ressaí que houve aumento nos gastos dos alunos para ter acesso ao ensino remoto. Ora, inquestionavelmente, houve **aumento nos custos de energia elétrica para os alunos, além de alguns terem sido obrigados a contratar planos melhores e mais caros de internet para conseguir assistir as aulas disponibilizadas.**

Portanto, tais fatos, por si sós, já são capazes de fundamentar a diminuição dos valores cobrados nas mensalidades dos alunos. Todavia, como veremos, existem outras diversas razões extremamente aptas a consubstanciar o reajuste dos valores exigidos, sobretudo em função da abusividade da conduta da instituição ré.

4. DO NECESSÁRIO DESCONTO NAS MENSALIDADES EM RAZÃO DA DISTINÇÃO ENTRE OS SERVIÇOS PRESTADOS E DO DESCRÉSCIMO DOS GASTOS INTERNOS – EXIGÊNCIA DE VANTAGEM MANIFESAMENTE EXCESSIVA AO CONSUMIDOR

Além da **modificação no poderio econômico do consumidor** ocasionado pelos desastrosos efeitos da crise do COVID-19, a distinção entre o serviço originalmente contratado e o serviço efetivamente prestado durante a pandemia motiva a redução das mensalidades durante o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

transcurso da pandemia. Inclusive, insta acentuar que a grade horária de alguns cursos conta com **atividades práticas que exigem a infraestrutura da faculdade**, tais como aqueles que envolvem artes, laboratórios e uso da biblioteca, restando a realização de todos impossibilitada durante a pandemia.

Aliado a isto, é indubitável a **redução dos gastos internos e operacionais** com a instauração do ensino à distância, especialmente a título de **serviços de água, luz, gás e limpeza**. Por mais que a instituição afirme que arcou com custos para a implantação inicial do modelo à distância, é certo que o decréscimo dos gastos internos ao longo dos até então quatro meses de isolamento social foi muito mais expressivo, razão pela qual deve haver descontos nas mensalidades.

Logo, a manutenção dos valores cobrados pelo ensino presencial afronta o inciso V, do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor na medida em que se afigura como uma *exigência de vantagem manifestamente excessiva ao consumidor*.

Evidentemente, a modificação do modelo de ensino associada à cobrança dos valores originais permite o locupletamento ilícito por parte da ré, mormente porque **os prejuízos causados pela pandemia são suportados e direcionados aos discentes**, os quais seguem pagando por um serviço muito menos oneroso à instituição. Neste norte, o art. 51, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estatui que presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

- I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
- II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;
- III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Outrossim, a conduta da ré ao alterar unilateralmente o modo de prestar o serviço sem modificar o valor das parcelas afronta o direito do discentes à alteração das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, inculpada no inciso V, do art. 6º do sobredito diploma legal.

Indiscutivelmente, as condutas descritas se enquadram como vantagem manifestamente excessiva, nulificando a cláusula que a exige. Faz-se necessário, portanto, a redução do importe cobrado a título de mensalidade, adequando-o a contraprestação aos custos e qualidade do ensino na modalidade à distância, homenageando, portanto, o **equilíbrio contratual**.

Com isso, imprescindível a redução de 30% (trinta por cento) das mensalidades de todos os cursos ofertados e ministrados pela ré, contratados originalmente na modalidade presencial, mantendo a minoração do valor enquanto perdurar a crise pandêmica e a necessidade de isolamento social. A redução no patamar requerido contempla e justifica-se, dentre outros:

- **As diminuições dos salários e o desemprego, culminados pelo estado de calamidade;**
- **O incremento dos gastos pessoais dos consumidores para ter acesso às aulas online mediante a utilização de energia elétrica;**
- **O uso e desgaste de seus aparelhos eletrônicos particulares;**
- **A utilização e valor despendido para ter o acesso à internet;**
- **A necessidade de alguns consumidores adquirirem planos de acesso à rede melhores e mais caros a fim de acompanhar o ensino à distância;**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- **O fato de alguns cursos exigirem atividades de natureza prática, como em laboratórios, de modo que a contraprestação pressupõe a utilização da estrutura física da ré;**
- **A aprendizagem a distância não pode ser equiparada à presencial, tendo em vista que há uma diminuição considerável na interação entre professores e alunos, tornando indiscutível a redução da eficiência do serviço ofertado, bem como a diferença daquele contratado originalmente;**
- **Comumente, os ensinamentos na modalidade a distância são mais baratos que os presenciais;**
- **As diminuições dos gastos operacionais internos em virtude da instauração do ensino remoto durante o isolamento social, sendo certo que a faculdade deixou de arcar com os significantes custos de água, luz, limpeza, dentre outros;**
- **A lesão aos direitos dos consumidores em função da alteração unilateral do anteriormente pactuado sem a sua prévia consulta ou anuência;**

Assim, incontestável que há razões extremamente plausíveis e hábeis a embasar a minoração do valor das mensalidades, especificamente em 30% (trinta por cento) do importe pago originalmente pela modalidade de ensino presencial.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**5. NECESSÁRIA ISENÇÃO DE TAXAS, MULTAS E JUROS –
DESPROPORCIONALIDADE DA INSCRIÇÃO DO DÉBITO EM CADASTROS DE
INADIMPLENTES E DE EVENTUAL REAJUSTE - REEMBOLSO NO CASO DE
RESILIÇÃO**

Consoante já discorrido, a ré procedeu com a alteração do modo de prestar os serviços contratados **sem consulta prévia dos consumidores**, ou seja, de modo unilateral e impositivo. O Código de Defesa do Consumidor é cristalino ao insculpir como direito básico do vulnerável a modificação de cláusulas que, ante fatos supervenientes, deturbem o **sinálagma funcional** dos contratos com sua onerosidade excessiva:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

A análise dos fatos nos leva a uma única conclusão: a instituição ré viola o dispositivo supracitado na medida em que cobra o mesmo valor por serviço diferente. Diante disto, além da redução já requerida, nada mais justo do que proporcionar aos discentes a **isenção de taxas, multas e juros** eventualmente cobrados, seja em razão de pedido de trancamento ou desistência, seja por atrasos no pagamento.

A isenção é inteiramente justificável, pois:

i) os efeitos negativos advindos da crise mundial não se restringirem às empresas, isto é, o péssimo momento financeiro afeta frontalmente os discentes e sua família, o que deve ser considerado e ponderado;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- i) porque houve mudança no objeto contratual sem anuência dos destinatários da prestação, tornando plausível eximi-los de encargos para continuar ou não na relação obrigacional;
- iii) além de tudo, há patente onerosidade excessiva nas mensalidades cobradas, notadamente porque a Faculdade Unipac desconsidera a superveniência de fato que as tornou desproporcionais.

No mesmo sentido, a redução dos salários, a suspensão dos contratos de trabalho e as demissões em massa embasam, ainda, a necessidade de **obstar condutas que embarcem o acesso ao crédito pelos consumidores**, particularmente mediante a inscrição em cadastros de inadimplente. Esta medida não deve ser tolerada, porquanto, além dos argumentos já expostos, a necessidade de subsistência dos discentes e suas famílias em meio de uma crise pandêmica pode exigir que os mesmos recorram a empréstimos ou financiamentos, os quais restariam inteiramente prejudicados caso a ré utilizasse da inscrição em cadastros de proteção ao crédito com o fim de cobrar as inadimplências decorrentes do período.

Ao contrário disto, a ré deve honrar os deveres anexos ao contrato, em especial o **dever de colaboração** e, com isso, assumir uma postura de parceira contratual dos discentes, auxiliando-os no cumprimento de sua obrigação de pagamento.

Nesta toada, revela-se imprescindível **obstar reajustes nas mensalidades** de todos os cursos, mantendo o valor, acima reduzido, enquanto durar a pandemia COVID-19 e o isolamento social, nos termos dos artigos 6º, inciso V, 39, inciso V, e 51, inciso XIII, e parágrafo 1º, I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90.

Contudo, caso a continuidade da avença nos termos atuais não seja mais do interesse dos alunos, o **reembolso** daqueles que adimpliram com o semestre/ano em parcela única também



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

deve ser garantido, decotando tão somente os meses anteriores à data na qual foi solicitada a rescisão. Convém reafirmar, mais uma vez, que a conduta da ré consubstancia o pedido de rescisão e reembolso dos valores, mormente porque houve a modificação o objeto contratual de modo unilateral e impositivo, além da manutenção do valor cobrado por serviço presencial mesmo ministrando aulas à distância. **Por conseguinte, deve-se viabilizar a rescisão daqueles que assim o optarem, e, quanto àqueles que adimpliram em parcela única, imprescindível se faz a devolução do importe referente às mensalidades posteriores ao pedido de rescisão.**

6. DA PRECARIEDADE DO SISTEMA DE ATENDIMENTO - FALHA NO DEVER DE TRANSPARÊNCIA

A **transparência** é dever contratual reiteradamente afirmado pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo que a legislação mencionada foi editada em homenagem ao princípio da transparência e para assegurar o cumprimento do dever de informação por parte do fornecedor, a fim de garantir relações de consumo com a devida proteção ao vulnerável.

Acerca do princípio da transparência nas relações de consumo, Jorge Alberto Quadros de Carvalho Silva pontua que:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor. (Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar, 3a ed. – São Paulo: Saraiva 2003)

Nesse diapasão, Fábio Ulhoa Coelho assinala que “não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento” (In: O crédito ao consumidor e a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

estabilização da economia, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set./dez. 1996). Em arremate, importante colacionar doutrina de Cláudia Lima Marques:

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o novo princípio básico norteador é aquele instituído pelo art. 4º, caput, do CDC, o da Transparência. A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo. (MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais. 4. a ed.rev. atual. e amp. São Paulo: RT, 2002. P. 594-595).

A Faculdade Unipac ao atender os questionamentos e reivindicações dos alunos de forma **precária**, redundando na inobservância de princípios que circundam as relações de consumo no mercado, se afigurando *contra legem*, uma vez que afronta o princípio da transparência e o dever de informação, ambos fundamentadores da legislação mencionada acima.

A falha é evidente, pois, caso a ré fosse verdadeiramente diligente, **inexistiriam as diversas reclamações não solucionadas, recebidas pelo Parquet.** Ora, o dever de informação permeia todas as fases da relação contratual, devendo ser ainda mais claro e constante diante de modificações abruptas do contexto fático, especialmente a fim de propiciar a preservação do contrato, seu equilíbrio e a boa-fé objetiva no tratamento entre as partes.

Conforme relatado pelos alunos, as dificuldades de diálogo com a instituição são constantes, porquanto esta sequer responde de forma suficiente seus questionamentos e reclamações. Nitidamente, ainda mais diante da modificação unilateral do modo de prestar o serviço, a postura omissa da instituição se afigura como lesiva e avessa ao dever de informação, devendo, portanto, ser penalizada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7. DANO MORAL COLETIVO

Adotando posição vanguardista, a Lei 7.347/85 prevê a responsabilização por danos morais coletivos, nos seguintes termos:

Art. 1º: Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por **danos morais** e patrimoniais causados:

[...]

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

[...]

VIII – ao patrimônio público e social.

Art. 3º: A ação civil poderá ter por objeto a **condenação em dinheiro** ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer.

Acresça-se a isso o fato de que o dano moral enquanto lesão a direito personalíssimo não se confunde com a dor, o sofrimento ou o abalo psicológico experimentado pela vítima individualmente considerada. Estes constituem tão somente efeitos da ofensa. Sendo assim, é absolutamente possível estender a salvaguarda dos direitos da personalidade para direitos difusos e coletivos.

Com base em tais argumentos, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da 2ª e 3ª Turmas, passou a admitir de modo sistemático a possibilidade de responsabilização por dano moral coletivo, sua função punitiva, e mais: a legitimidade do Ministério Público para fazer seu requerimento em sede de ação civil pública. Citam-se como precedentes o Recurso Especial 1057274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, julgamento 01/12/2009, DJe 26/6/2010 e, também, o Recurso Especial 1221756/RJ, Rel. Ministro Massami Uyeda, Terceira Turma, julgado em 02/02/2013, DJe 10/02/2012.

Corroborando tal entendimento, a 1ª Turma do Superior Tribunal de Justiça também firmou importante precedente acerca da possibilidade de compensação por dano moral coletivo e,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

mais: a legitimidade conferida ao Ministério Público em seu pleito, conforme decisão exarada nos autos do Agravo Regimental no Recurso Especial 1003126/PB, Rel. Ministro Benedito Gonçalves, Primeira Turma, julgado em 01/03/2011, DJe 10/05/2011.

Da interpretação da argumentação acima invocada se extrai que a doutrina e a jurisprudência pátrias optaram pelo estabelecimento de dois requisitos para a caracterização (e, por suposto, a possibilidade de condenação a seu pagamento como decorrência lógica) do dano moral coletivo, sendo eles: **i) razoável significância do fato ilícito e ii) repulsa social.**

Examinando as provas arregimentadas pela instrução da peça informativa que instrui esta exordial, foi possível constatar a presença de ambos os requisitos fixados em âmbito doutrinário e jurisprudencial. Tão clara é a relevância do fato transgressor que esta ensejou a propositura da presente Ação Civil a fim de reparar o dano causado à ordem consumerista decorrente do locupletamento ilícito da ré.

Ao lado do primeiro requisito, a repulsa social também se evidencia nos autos em razão da violação a direito básico do consumidor decorrente das práticas adotadas. **Pago o preço exigido como prestação, legitimamente o contratante espera que a contraprestação seja adimplida a contento, o que não foi verificado em decorrência da transmutação do ensino presencial para o à distância, sem a anuência do consumidor e o desconto nas mensalidades.**

Nesses termos, configurados os requisitos ensejadores da fixação do dano moral coletivo, sua definição deve observar o que dispõem o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor enquanto legislações regentes da espécie, razão pela qual o *Parquet* pugna pela fixação de dano moral coletivo em valor não inferior a **R\$ 500.000,000 (quinhentos mil reais)**, tendo em vista ser tal valor razoável à reposição da ofensa ao bem jurídico individual homogêneo, dando azo à reparabilidade integral, nos termos do artigo 944 do Código Civil, onde se inclui a reparação em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

razão de violação da integridade psico-físico-social do consumidor, entendido em sua generalidade como ator da sociedade de consumo.

8. DA TUTELA PROVISÓRIA

Da análise dos fatos expostos e das causas de pedir próxima e remota, a urgência e necessidade de concessão da tutela provisória exsurge de modo simples, uma vez que o indeferimento dos pedidos abaixo apontados acarretará a continuidade de negativa de vigência do Código de Defesa do Consumidor e, mais: a ordem consumerista permanecerá defasada, uma vez que a ré continuará adotando comportamento irregular.

Quanto ao *fumus boni iuris*, a espécie revela mais que indícios da existência de um direito. Em verdade, a hipótese posta à apreciação judicial revela graves descumprimentos de preceitos constitucionais e das normas consumeristas regentes do ordenamento pátrio. Portanto, as provas apresentadas com a exordial são suficientes para realização de um **juízo sumário de cognição superficial**, que permita o deferimento de antecipação da tutela desejada, uma vez que representam evidências inequívocas dos vícios verificados, transmitindo-se a verossimilhança da alegação autoral.

Noutra banda, há patente *periculum in mora*, tendo em vista que os consumidores estão sofrendo contínuo prejuízo financeiro em função da manutenção do valor da mensalidade nos moldes originais, mesmo diante de mudança no modo de prestar o serviço e diante do contexto econômico que vem ocasionando redução dos salários, suspensão dos contratos de trabalho e diversas demissões. Outrossim, convém considerar que o **trâmite processual regular naturalmente demanda meses ou até mesmo anos**, de modo que o indeferimento da pretensão antecipatória representará num agigantamento dos negativos efeitos da conduta da ré, afetando os consumidores numa conjuntura que, por si só, já os coloca em extrema desvantagem.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

DOS PEDIDOS

Ante o exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS** requer a **ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**, *inaudita altera pars*, para determinar à prestadora de serviço educacional ré:

1) A redução de 30% (trinta por cento) das mensalidades de todos os cursos ministrados, quer tenham sido, *a priori*, contratados para a modalidade presencial ou, desde o início, tenham sido pactuado sob a forma do Ensino a Distância (EAD), mantendo este valor enquanto durar a pandemia COVID-19 e o isolamento social, nos termos do artigos 6º, inciso V, 39, inciso V, e 51, inciso III, e parágrafo 1º, I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90:

1.1) O percentual de redução de 30% (trinta por cento) das mensalidades de todos os cursos ministrados, conforme previsto no item 1, deverá ser aplicado independentemente da condição financeira do discente e da exigência de qualquer documento sobre este fator, bem como deste ser beneficiário de bolsa auxílio;

1.2) A incidência do percentual de 30% (trinta por cento) das mensalidades de todos os cursos ministrados não vinculada à apresentação de qualquer documento comprobatório das condições financeiras do discente, eis que resta configurada alteração no modo da prestação de serviço originariamente pactuado, não devendo o risco ser arcado unicamente pelos consumidores;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

2) Assegurar a opção do consumidor pelo trancamento do curso, ou pela rescisão do contrato, proibindo-se seu enquadramento como inadimplemento contratual, razão pela qual não cobrarão quaisquer encargos a esse título;

2.1) O reembolso de valores daqueles que optaram pela rescisão contratual e pagaram o semestre/ano em parcela única, decotando tão somente os meses anteriores à data em que a extinção da relação contratual foi requerida pelo discente.

3) Na hipótese de inadimplemento, parcial ou total, do consumidor, durante a decorrência da pandemia COVID-19 e do isolamento social, que a ré isente os consumidores quanto ao pagamento de multas de mora e os juros incidentes, abstendo-se de incluir eventualmente os responsáveis pelo pagamento em cadastros restritivos de crédito;

4) Não implementar reajustes nas mensalidades de todos os cursos, mantendo este valor, acima reduzido, enquanto durar a pandemia COVID-19 e o isolamento social, nos termos dos artigos 6º, inciso V, 39, inciso V, e 51, inciso XIII, e parágrafo 1º, I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90;

5) O armazenamento e disponibilização das aulas ministradas virtualmente, a fim de que os alunos possam acessá-las a qualquer tempo, sem limitação de visualizações.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Em caráter definitivo, **além da confirmação dos pedidos antecipatórios**, pugna o *Parquet* pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, 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 o pagamento dos danos materiais, referentes aos pagamentos a maior das mensalidades, em razão da ausência da aplicação da redução do percentual de 30% (trinta por cento) enquanto durar o sistema de Ensino à Distância (EAD), devido ao isolamento social decorrente da pandemia COVID-19, por meio da restituição de indébito devidamente corrigida e atualizada;
- 2) Arcar as indenizações decorrentes de demais prejuízos materiais sofridos devido às práticas abusivas denunciadas nesta Ação Civil Pública;
- 3) Arcar com os valores atinentes aos danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas da ré denunciada nesta medida judicial coletiva no contexto da Pandemia da COVID-19, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;
- 4) Efetivar o pagamento do valor de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma vasta parcela da sociedade, sendo necessária a punição das ré, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;

5) Concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.

Requer, por fim, a citação da ré para apresentar contestação, sob pena de revelia, bem como protesta provar o alegado por todos os meios de provas judicialmente permitidos, especialmente oitiva de testemunhas e juntada de documentos, o que, desde já, requer.

Dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Uberlândia, 20 de julho de 2020.

THAINÁ LOPES GOMES LIMA

Estagiária de Pós-Graduação

FERNANDO RODRIGUES MARTINS

Promotor de Justiça