

**Processo Administrativo** : 0024.19.007572-1

**Fornecedor/Infrator** : Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda.  
: 34.075.739/0001-84 (CNPJ)

**Natureza** : Decisão Administrativa



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo originado de representação formulada pelo consumidor Ramon César Silva, por meio da qual noticiou suposta prática lesiva a direito do consumidor, consubstanciada em publicidade enganosa.

Conforme relato, o fornecedor teria anunciado o curso de Segurança Pública em seu sítio eletrônico pelo valor de R\$115,67 (cento e quinze reais e sessenta e sete centavos), no dia 23/04/2019, sem fazer constar no anúncio qualquer ressalva ou condicionante relativa à fruição da oferta em questão. Porém, após a realização do vestibular e da efetivação da matrícula, o reclamante recebeu cobrança em valor superior, recebendo um boleto no valor de R\$385, 57.

À fl. 04, *print* de anúncio publicitário veiculado pelo fornecedor.

Notificado para prestar esclarecimentos, o fornecedor se manifestou às fls. 10/11, informando que o reclamante se candidatou no Campus Teófilo Otoni/MG para o curso de Segurança Pública, tendo aderido ao programa DIS – Diluição Solidária na mensalidade 07/2019, sendo pago o valor de R\$49,00 (quarenta e nove reais), e o restante seria diluído nas mensalidades até o final do curso. Acrescenta que o reclamante se candidatou ao curso para o semestre de 2019.3 EAD, de 07/2019 a 12/2019, e, segundo a empresa, conforme tabela de preço, o valor da mensalidade seria de R\$414,14 (quatrocentos e quatorze reais e quatorze centavos), e, com 30% (trinta por cento) de desconto de Bolsa Vestibular/Enem, o valor ficaria em R\$289,90 (duzentos e oitenta e nove reais e noventa centavos).

Alega que o valor informado e apresentado mediante *print* juntado pelo reclamante seria referente ao semestre de 2019.1 EAD, com duração de 01/2019 a 06/2019, bem como o valor de R\$115,67 (cento e quinze reais e sessenta e sete centavos) seria ofertado com 70% (setenta por cento)

de desconto decorrente de campanha da época. Assim, alega não ter havido publicidade enganosa, cobrança indevida ou outra situação capaz de induzir os consumidores a erro. Requereu a insubsistência da reclamação e o arquivamento do feito.

Às fls. 12/46, documentos juntados pelo reclamado.

À fl. 47, determinação de instauração de Processo Administrativo, conforme Portaria à fl. 2B.

Notificado, o fornecedor apresentou DEFESA ADMINISTRATIVA às fls. 49/52, expondo que o anúncio cujo *print* foi juntado pelo consumidor teria deixado claros os valores do curso sem desconto e com desconto, não tendo havido omissão na oferta. Ainda, apresentou termos pertinentes ao programa Diluição Solidária (DIS), ao qual aderiu o reclamante e em cujo bojo seria possível diluir o valor de até 4 (quatro) mensalidades nas demais mensalidades do aluno até o final do curso, sem aplicação de bolsa e/ou benefícios nas mensalidades que forem parceladas.

Alegou que a referida oferta estaria amplamente divulgada em diversos meios de publicidade, acompanhada de aviso para que se verifiquem os termos pertinentes. Informa a juntada de *print* do site da Instituição, extraído em 29 de julho de 2019, em que estaria exposta a informação da oferta. Para a hipótese de matrícula presencial, essa informação seria repassada ao aluno, havendo cópia do regulamento disponível na unidade. Acrescenta que disponibiliza vídeo explicativo sobre o parcelamento.

Aduziu que a taxa de matrícula teria sido lançada sem o desconto de 70% (setenta por cento) – o que faria com que a mensalidade tivesse o valor final de R\$115,67 (cento e quinze reais e sessenta e sete centavos) – em virtude de o denunciante ter aderido, nas primeiras mensalidades, a outra oferta que seria incompatível com o desconto. Alega que as mensalidades posteriores seriam lançadas com o desconto vigente no momento da matrícula, tendo valor inferior ao inicial. Contudo, o consumidor não efetivou sua matrícula. Menciona que a oferta indicada pelo consumidor diria respeito ao semestre de 2019.1, entretanto, teria sido realizado cadastro para o período de 2019.2. Repisa não ter havido infração e requer a insubsistência, com conseqüente arquivamento do feito.

Às fls. 53/60, documentos juntados pelo reclamado.

À fl. 62, **Certidão** consignando não ter sido cumprida **determinação** quanto à **certificação** acerca da existência de TAC e/ou Decisão Administrativa transitada em julgado.

Às fls. 63/68, proposta de Transação Administrativa apresentada ao fornecedor, a qual foi rejeitada, conforme manifestação de fls. 73/77.

Às fls. 82/84, alegações finais apresentadas pela reclamada intempestivamente.

Às fls. 86/90, resultado de pesquisa acerca de outras reclamações em face do fornecedor realizadas em algum órgão de defesa do consumidor.

À fl. 97, Certidão consignando existência de Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado em face do fornecedor, não tendo sido encontrados, por outro lado, Termos de Ajustamento de Conduta firmados junto a este Órgão.

É o relato do essencial. Decido.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e Resolução PGJ n.º 14/19 com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

De imediato, verifica-se que o fornecedor, ao longo do presente procedimento, não teceu argumentos de ordem preliminar, mas apenas meritória, de modo que passo, desde já, ao enfrentamento das impugnações.

Em exame do mérito, percebe-se que sem razão o reclamado.

Em que pese as alegações do fornecedor em sua defesa, diante dos fatos e dos documentos acostados aos autos, apurou-se que o fornecedor infringiu o Código de Defesa do Consumidor, notadamente o art. 6º, III e IV, que trata da obrigação de prestar informações adequadas e a proteção em face de publicidade enganosa ou abusiva. Ainda, os arts. 30, 31 e 37, caput, do *codex*

consumerista, a respeito da oferta e da publicidade. Em decorrência disso, incide na hipótese, também, o teor do art. 13, I, e do art. 14, do Decreto nº. 2181/97.

Na ocasião, conforme se depreende de documento à fl. 04, juntado pelo reclamante, o fornecedor veiculou oferta, por meio de seu sítio eletrônico, de curso na modalidade virtual, expondo o valor original de R\$385,57 (trezentos e oitenta e cinco reais e cinquenta e sete centavos) seguido do valor com desconto, qual fosse, R\$115,67 (cento e quinze reais e sessenta e sete centavos), não havendo informação explícita acerca de condições ou restrições relativas ao período em que o curso fosse iniciado, o que afasta a tese apresentada pela empresa à fl. 11. Dessa maneira, incorreu em publicidade enganosa, nos termos do art. 37, CDC.

A reclamada, ainda, quando da apresentação de sua defesa administrativa (fls.49/52), expõe informação nova, a respeito da adesão do reclamante ao programa Diluição Solidária, o que seria incompatível com o desconto de 70% (setenta por cento) que, ressalte-se, havia sido anunciado a princípio ao consumidor. Aduz que as mensalidades posteriores seriam lançadas com o desconto vigente no momento da matrícula, o que faria com que o valor da mensalidade ficasse inferior ao inicial. Tal, contudo, não teria ocorrido porque o aluno não efetivou sua matrícula.

Entretanto, necessário expor, a esse respeito, que, ainda que haja incompatibilidade entre o desconto ofertado e outros benefícios oferecidos pela Instituição, incluindo programas de parcelamento, tal ressalva deveria ter sido apresentada ao consumidor de imediato. Afinal, a legislação consumerista impõe que **todas** as informações referentes ao produto ou serviço sejam apresentadas de forma correta, clara, precisa e ostensiva, já no momento da publicidade promovida pelo fornecedor, ou seja, no presente caso, antes de o aluno realizar sua matrícula, obrigando, ainda, quem a veicula, além de integrar o contrato que vier a ser celebrado posteriormente.

É o que se nos ditam os arts. 30 e 31, caput, da Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), *in verbis*:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, **suficientemente precisa**, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado**.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar **informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos**

de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

A mesma codificação, em seu art. 38, impõe ao fornecedor o ônus de demonstrar a veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária que patrocina. Em análise dos presentes autos, entretanto, verifica-se que a reclamada não logrou fazê-lo.

Dessa maneira, não tendo apresentado informações corretas, claras, precisas e ostensivas quanto ao valor a ser pago pelo curso, o fornecedor induziu o consumidor a erro, fazendo-o acreditar nas informações visualizadas quando da busca pelo curso no website da empresa.

Quanto à alegação da reclamada a respeito de se tratar de única reclamação, insta destacar que, conforme pesquisa realizada em bancos de dados Sindec, Consumidor.gov, Procon-MG e Reclame Aqui (fls. 86/90), a conduta da Instituição tem se repetido e atingido os direitos de diversos outros consumidores, não havendo que se falar, portanto, em demanda de natureza individual, mas de **direito** de natureza verdadeiramente coletiva, o que atrai a atribuição deste Órgão para reprimir tal conduta no âmbito administrativo, em consonância ao que dispõe o art. 127, *caput*, da Constituição Federal, além do art. 5º, inciso II, da Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

De ressaltar que a base da pesquisa realizada no site **reclameaqui.com.br**, considerou o período de 12/08/2018 a 12/08/2020. Foram publicadas **37225 reclamações** durante esse período em desfavor da fornecedora em questão. **Analizando apenas as publicações referentes a divergência de valores de mensalidade, retornaram 85 reclamações.**

Atentando ao fato de que de acordo com o Diagnóstico Nacional do Consumidor, 87,2%, quase 90% dos consumidores não procuraram algum órgão de proteção e defesa do consumidor para proceder a reclamação, apesar de se sentirem lesados. O referido diagnóstico foi executado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE). Durante o período de novembro/2020 a janeiro/2021, a pesquisa ouviu 2.000 pessoas nas 27 unidades federativas do Brasil, entre a população economicamente ativa, que se sentiram vítimas de condutas abusivas nos últimos 18 meses. O diagnóstico possui um nível de confiança de 95%, considerando, inclusive, cada uma das cinco regiões geográficas. O seja, fácil constatar que as 85 reclamações retornadas na pesquisa de fls.86/90 não refletem a realidade, podendo o total de consumidores afetados pela propaganda enganosa, ter sido muito superior ao apresentado.

*João V.*

Sendo assim, ante as considerações apresentadas, conclui-se pela **subsistência da infração administrativa** descrita no ato de instauração do processo administrativo consumerista sancionador.

Passo, doravante, à definição e à quantificação da sanção administrativa, a que se sujeita o **fornecedor SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA.** nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. n.º 2181/97).

Dentre as sanções administrativas possíveis, opto pela **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I), reprimenda que se mostra mais adequada ao fato.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e ss. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração cometida encontra capitulação no artigo 37, §1º, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e no artigo 14, §1º, do Decreto n.º 2181/97 e, por força do artigo 20, da Resolução PGJ n.º 14/2019, figura no grupo 1 de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico que não foi apurado auferimento de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1 no item vantagem.

c) Por fim, com o intuito de se definir a condição econômica do fornecedor, verifica-se que o fornecedor deixou de apresentar documento financeiro pertinente ao ano de 2018, arbitro sua **receita bruta anual em 2018** de acordo com informação amplamente divulgada pela Internet

(fl. 69), em que se expôs o faturamento de **R\$3.619.000.000,00 (três bilhões e seiscentos e dezenove milhões de reais)**.

Assim, nos termos do art. 28, §1º, da Resolução 14/19, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

Isto posto, estabelecido o valor do faturamento bruto, é de se calcular a receita mensal média no valor de R\$301.583.333,33 (trezentos e um milhões, quinhentos e oitenta e três mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a ausência de auferimento de vantagem e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$3.020.833,33 (três milhões, vinte mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 28 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Considerando que o fato ocorrido tem caráter repetitivo, conforme pesquisa acerca de outras reclamações (fls. 86/90) – art. 26, inciso VI, do Decreto n.º. 2181/97 –, bem como que foi identificada Condenação Administrativa com trânsito em julgado em face do investigado no bojo do PA 0024.18.010896-1 (Certidão à fl. 97), reconheço a circunstância agravante pertinente – art. 30, *caput*, da Resolução PGJ 14/19 –, pelo que aumento a pena em 1/3, conforme dispõe art. 29, da Resolução PGJ 14/19, totalizando o *quantum* de R\$4.027.777,77 (quatro milhões, vinte e sete mil, setecentos e setenta e sete reais e setenta e sete centavos).

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$4.027.777,77 (quatro milhões, vinte e sete mil, setecentos e setenta e sete reais e setenta e sete centavos)**.

Isto posto, **DETERMINO**:

Rua Gonçalves Dias, 2039, 13º a 15º andares, Bairro Lourdes – Belo Horizonte/MG  
Telefones: (31) 3768-1678 / (31) 3768-1679 / (31) 3768-1693 / (31) 3768-1701  
E-mail: pj14consumidor@mpmg.mp.br

A intimação do infrator, **Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda.**, no seu endereço físico à Rua do Bispo, nº. 83, Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.261-063, para que, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 – Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$3.624.999,99 (três milhões, seiscentos e vinte e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos)**, nos termos do art. 37, caput, da Resolução PGJ nº 14/19;

b) ou apresente recurso, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97;


Publique-se, no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão.

Registre-se.

Após, conclusos.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 30 de agosto de 2021.

  
**Cláudia Neto Comelli**  
**Promotora de Justiça**  
*(Em substituição)*



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Agosto de 2021</b>			
<b>Infrator</b>	Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda.		
<b>Processo</b>	PA 0024.19.007572-1		
<b>Motivo</b>	Publicidade Enganosa		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			R\$3.619.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 301.583.333,33
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 3.020.833,33</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 1.510.416,67</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 4.531.250,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2021			235,26%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2021			3,5675
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 713,50</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.702.463,48</b>

*Adomelis*