

Processo Administrativo-Procon nº. **0024.23.009157-1**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1. RELATÓRIO**

Trata-se de Processo Administrativo instaurado no âmbito da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de Belo Horizonte/MG em decorrência do recebimento de reclamação elaborada pela consumidora Mariana Alice dos Santos Rodrigues, em maio/2023, noticiando a prática de publicidade enganosa por parte do fornecedor SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA.

Relata a consumidor que o fornecedor em questão teria veiculado publicidade enganosa ao divulgar anúncio ofertando "*todos os cursos pelo mesmo preço - digital - por apenas R\$149/mês até o fim do curso + 2 mensalidades grátis*" (fl. 35), com isenção das mensalidades relativas aos meses abril/2023 e maio/2023, mas na prática, tal publicidade não se concretizou, já que a reclamante recebe constantes ligações cobrando o respectivo valor das duas mensalidades que, de acordo com o anúncio, seriam gratuitas.

A reclamação veio instruída da documentação acostada às fls. 04/11.

Resultado da fiscalização realizada pelo Procon/MG acerca da existência de outras reclamações em face da SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA às fls. 18/24, do qual se depreendem 04 (quatro) manifestações junto ao SINDEC; 01 (uma) manifestação junto ao Procon/MG e 06 (seis) reclamações na plataforma consumidor.gov.br.

Instada a se manifestar para encaminhar a esta Promotoria de Justiça a publicidade mencionada em sua reclamação, a consumidora manifestou-se por e-mail à fl. 29, noticiando o encaminhamento de documentos em arquivos anexos, os quais se encontram às fls. 31/41, tendo detalhado à fl. 29 a documentação enviada, acostando cópia da publicidade à fl. 35. O teor de dita publicidade é corroborado pelos *prints* de *whatsapp* que a consumidora encaminhou dos quais também fazem menção de que duas mensalidades dos cursos em questão seriam gratuitas (fls. 36/37).

Manifestação da SESES – SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA às fls. 49/56, com documentação juntada às fls. 59/88.

A consumidora reclamante foi notificada para encaminhar documento que comprovasse a data da resposta ao e-mail de fl. 05 por

ela juntado aos autos, o que fez à fl. 93, juntando aos autos a documentação de fls. 94/96.

Às fls. 100/102, conforme requisitado por esta Especializada, a SESES encaminhou a documentação financeira e o demonstrativo de resultado do exercício do ano de 2022.

Proposta de Transação Administrativa às fls. 103/104, a qual foi encaminhada ao fornecedor que, embora notificado, conforme Aviso de Recebimento devidamente assinado à fl. 116, não se manifestou, conforme certidão de fl. 117.

A consumidora reclamante encaminhou e-mail desejando ter ciência do estado em que este feito se encontra, pois permanecia recebendo cobranças do fornecedor em questão, tendo encaminhado documentos às fls. 109/113, demonstrando a cobrança de mensalidade dos meses de abril e de maio.

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 nº 2.181/97 e Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutive, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa (fls. 103/104), não tendo o fornecedor SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA se manifestado quanto à celebração de dito acordo, tampouco ofertado alegações finais.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no artigo 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução nº PGJ 57/2022.

Considerando a conduta perpetrada pelo fornecedor SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA, verifica-se que dito fornecedor, ao longo do presente procedimento, não teceu argumentos de ordem preliminar, mas somente de ordem meritória, de modo que passo, desde já, ao enfrentamento de tais impugnações.

Em sua primeira manifestação nos autos, a SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA alega que a reclamação da consumidora não merece prosperar, uma vez que efetuou o pagamento da matrícula fora do período da campanha, o que já lhe teria sido esclarecido.

A SESES menciona que a bolsa foi concedida para alunos que efetuaram sua matrícula nos dias 09/02/2023 e 10/02/2023 e realizaram o pagamento da matrícula financeira até 12/02/2023 às 23:59h (fl. 52).

No caso da consumidora Mariana Alice dos Santos Rodrigues, a reclamada alegou que teria realizado sua inscrição fora do período mencionado, ou seja, em 20/01/2023. Aduziu, ainda, que a consumidora, no ato da matrícula, havia sido informada sobre as formas de pagamento, os valores cobrados e manifestou seu aceite. Por fim, ainda sustentou que a consumidora estaria inadimplente e pugnou pelo arquivamento do presente feito.

Ocorre, porém, que tais argumentos merecem ser afastados de plano. Fato é que, por tudo o que se apurou nos autos por ocasião das diligências realizadas e das informações e esclarecimentos angariados, o cometimento de infração administrativa de natureza consumerista por parte da SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA é incontestado, senão vejamos.

Conforme consignado no relatório supra, instruindo sua reclamação, a consumidora encaminhou cópia de e-mail juntada à fl. 05, datado de 01/02/2023, do qual consta expressamente que a Instituição reclamada recebeu o pagamento por ela realizado "*Recebemos seu pagamento realizamos também o lançamento das isenções das mensalidades de Abril e Maio*", estando pendentes alguns documentos os quais foram requeridos naquela oportunidade e que deviam ser entregues do dia 01/02 ao dia 06/02, das 09h às 20h, sendo eles o documento de identificação; CPF e documento de conclusão do ensino médio.

Nos termos do despacho exarado à fl. 89, a consumidora foi notificada para encaminhar documento que comprovasse a data da resposta ao e-mail de fl. 05, ou seja, para informar a data em que encaminhou à reclamada o documento de identificação; CPF e documento de conclusão do ensino médio.

Em resposta, ela encaminhou e-mail juntado à fl. 93, acompanhado de documentação de fls. 94/96, informando ter encaminhado dita documentação à SESES em 04/02/2023.

Sendo assim, o que foi requerido à consumidora reclamante por meio do e-mail de fl. 05 e que deveria ser entregue à SESES do dia 01/02 a 06/02, foi cumprido, pois a consumidora encaminhou a documentação dentro do prazo, ou seja, em 04/02.

Neste diapasão, a consumidora atendeu ao que lhe foi requerido, cumprindo com todas as condições da publicidade, estando legitimada a fazer jus à promoção que a publicidade anunciava, ou seja, a gozar da gratuidade de dois meses de mensalidade, devendo ser afastados de plano os frágeis argumentos suscitados pela reclamada SESES.

Ademais, válido é pontuar que outras reclamações em face da reclamada foram encontradas, conforme resultado da pesquisa realizada pelo Procon/MG.

Nesta senda, tendo sido apuradas outras reclamações além da elaborada pela consumidora reclamante, constatado está o caráter coletivo da demanda em debate, pois a pesquisa realizada pelo Procon/MG visa exatamente apurar eventual caráter coletivo do objeto em testilha, o que, no caso dos autos, foi comprovado.

Não há, portanto, qualquer pendência ou intempestividade por parte da consumidora quanto à apresentação de sua documentação, ao ato da matrícula e tudo o que mais fora dela demandado.

Com efeito, o fornecedor em questão infringiu dispositivos consumeristas, ao não cumprir sua publicidade anunciada, que seria a obtenção de duas mensalidades grátis, realizando, ao contrário, cobranças insistentes de tais mensalidades, colocando a consumidora em situação de inadimplência.

Considerando todo o conjunto dos autos, especificamente os fatos relatados pela consumidora reclamante e as informações angariadas com as diligências realizadas que o caso demandava, formado está o juízo de convicção por parte deste Órgão Ministerial que entende que os fatos relatados pela consumidora reclamante à fl. 02 amoldam-se ao disposto no art. 31, *caput* e 37, *caput* e §1º do Código de Defesa do Consumidor que assim preconiza, *in verbis*:

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.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

[...]

Considerando os fatos aportados nesta Promotoria de Justiça e narrados na Portaria Inaugural de fls. 02C/02B, vislumbra-se que o fornecedor SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA infringiu

direitos básicos do consumidor e afrontou o disposto no art. 31, *caput* e no art. 37, *caput* e §1º, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Vale dizer que a conduta perpetrada pelo fornecedor em questão viola, de maneira veemente, direitos básicos do consumidor e amolda-se aos dispositivos legais supracitados e extraídos da legislação consumerista, pois induziu a consumidora reclamante em erro ao fazê-la acreditar que, ao se matricular em determinado curso ofertado pela reclamada, teria direito a duas mensalidades gratuitas, como veiculado na publicidade divulgada, o que não se concretizou.

Inquestionável a enganosidade da publicidade que se discute neste Processo Administrativo, concretizando burla aos arts. 31, *caput* e art. 37, *caput* e §1º do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, foge à observância das regras jurídicas a conduta perpetrada pelo fornecedor em questão, que rompe com o equilíbrio contratual, na medida em que se vale de sua condição de superioridade econômica, causando, conseqüentemente, prejuízo ao consumidor.

Ademais, não se pode desconsiderar a presumida posição de vulnerabilidade da consumidora reclamante, notadamente quando se trata de pessoa física. Essa vulnerabilidade atinge o sujeito em diversos aspectos, inclusive em termos informacionais ou técnicos.

Sendo assim, ante as considerações apresentadas, **JULGO SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do fornecedor reclamado, por violação ao disposto no artigo 31, *caput* e art. 39, *caput* e §1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, em prejuízo da coletividade, sujeitando-o à sanção de ordem administrativa, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam advir.

Passo, doravante, à definição e 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. nº 2181/97).

Dentre as sanções administrativas possíveis, opto pela **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I), reprimenda que se mostra mais adequada ao fato, pois o produto já foi recolhido do mercado.

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 segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração cometida encontra capitulação no **artigo 31, caput e no artigo 37, caput e §1º, ambos do CDC**, e, por força do artigo 21, da Resolução PGJ nº 57/2022, figura no grupo 3 de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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, valemo-nos das mesmas considerações tecidas em sede de transação administrativa (fls. 103/104), considerando a receita bruta do ano de 2022, fornecida pelo reclamado às fls. 101/102, contabilizou-se o valor de dita receita especificamente quanto ao Estado de Minas Gerais, o que alcançou o valor de **R\$445.229.900,00 (quatrocentos e quarenta e cinco milhões, duzentos e vinte e nove mil e novecentos reais)**, valendo-me do disposto no art. 24, *caput* da Resolução PGJ nº 57/2022 para tanto.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE PORTE, o qual tem como referência o fator 5000.

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 nº 57/2022, motivo pelo qual fixo **o quantum da pena-base no valor de R\$1.118.074,75 (um milhão, cento e dezoito mil e setenta e quatro reais e setenta e cinco centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 28 da Resolução PGJ nº 57/2022.

e) Reconheço 01 (uma) **circunstância agravante**– ser o infrator reincidente (art. 29, §2º, inciso I da Resolução PGJ nº 57/2022), conforme certidão de fl. 119, razão pela qual aumento a pena base em 1/5 (artigo 29, *caput* da Resolução PGJ nº 57/2022) majorando o valor da sanção pecuniária em **R\$1.341.689,70 (um milhão, trezentos e quarenta e um mil e seiscentos e oitenta e nove reais e setenta centavos)**.

Ante o exposto, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$1.341.689,70 (um milhão, trezentos e quarenta e um mil e seiscentos e oitenta e nove reais e setenta centavos)**.

Isto posto, **DETERMINO**:

1) A intimação do infrator **SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA.**, por meio do **endereço físico** constante à fl. 105, 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 o percentual de 90% (noventa por cento) do valor da multa ficada acima, isto é, **R\$1.207.520,73 (um milhão, duzentos e sete mil, quinhentos e vinte reais e setenta e três centavos)**,

por meio de boleto, nos termos do art. 36, *caput* e parágrafo único da Resolução PGJ nº. 57/2022, sendo que **o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior.**

**OU**

B) Apresente recurso, nos termos dos artigos 46, §2º e 49, ambos do Decreto 2.181/97 e do art. 33 da Resolução PGJ nº. 57/2022, sendo imperioso salientar que dito recurso deverá ser protocolado perante a autoridade administrativa que julgou o presente Processo Administrativo, por via postal ou enviado por **qualquer meio eletrônico para o endereço eletrônico [pj14consumidor@mpmg.mp.br](mailto:pj14consumidor@mpmg.mp.br), o qual deverá estar expressamente indicado na intimação**, conforme art. 33, §1º da Resolução PGJ nº 57/2022;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassado os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, que terá início após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subseqüente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

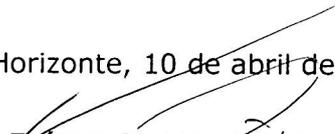
3) A inscrição do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44 e Decreto nº. 2.181/97, arts. 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste Órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

8) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste Órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 10 de abril de 2024.

  
**FLÁVIO ALEXANDRE CORRÊA MACIEL**  
Promotor de Justiça