

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG- 02.16.0024.0138350/2024-28

Infrator: Fluency Academy Ensino de Idiomas Ltda.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi instaurado em face de **Fluency Academy Ensino de Idiomas Ltda.**, em razão de prática de possível infração consumerista, consistente na existência das seguintes cláusulas abusivas no contrato de adesão realizado com seus consumidores : renovação automática do contrato (item 3), a previsão de descontinuidade da assinatura válida por 10 anos, sem qualquer compensação (item 3), proibição de cancelamento do contrato após sete dias (item 5 e ANEXO IV, Itens 6.3. e 6.3.1), a previsão de cooperação do consumidor na possível cessão do contrato (item 6), isenção de responsabilidade (ANEXO III, item 2, Garantia e Comportamento Proibido; ANEXO IV, 4. Cadastro dos usuários, 4.2), eleição do foro em detrimento do consumidor (ANEXO IV, item 14.3).

Defesa administrativa apresentada pelo fornecedor em ID MPe: 2894939.

Encaminhamento de Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa em IDMPe: 3264279, ID MPe: 3264290, ID MPe: 3264304 e ID MPe: 3264321.

Transcorrido o prazo, não houve manifestação do fornecedor (IDMPe: 3993646).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

Inicialmente, constata-se que o procedimento se revela regular, não havendo vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

Nesse sentido, tem-se que, após minuciosa análise dos Termos de uso da fornecedora (ID MPe: 2124991, Página: 6 a Página: 21), restaram caracterizadas práticas abusivas constantes do documento que estabelece a relação jurídica entre a **Fluency Academy Ensino de Idiomas Ltda.** e os contratantes.



Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, especialmente aquelas previstas nos artigos 39, V, art. 51, IV, XV, do CDC, no art. 12, VI, do Decreto nº 2.181/97

Com efeito, o fornecedor vem promovendo a exigência de vantagem manifestamente excessiva, bem como estabeleceu em seu contrato de prestação de serviços, cláusulas incompatíveis com a boa fé e equidade que deve nortear os contratos consumeristas, na medida em que prevê, no bojo do aludido contrato, as cláusulas abusivas acima mencionadas em prejuízo do consumidor.

Insta realçar, inicialmente, que o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor elenca em sua redação, de maneira exemplificativa (*numerus apertus*), as cláusulas consideradas como abusivas e que, uma vez presentes nos contratos firmados entre consumidor e fornecedor, serão consideradas como nulas de pleno direito, mesmo que haja expressa anuência daquele.

Da análise pormenorizada do contrato de prestação de serviços elaborado pelo fornecedor, verifica-se que cláusulas diversas se revelam abusivas, na medida em que prevê a renovação automática do contrato, a previsão de descontinuidade da assinatura válida por dez anos sem qualquer compensação, a proibição de cancelamento do contrato após sete dias, a previsão de cooperação do consumidor na possível cessão do contrato, além da previsão de isenção de responsabilidade do fornecedor e da eleição de foro em detrimento do consumidor.

No que tange à cláusula de isenção de responsabilidade da empresa sobre o conteúdo produzido durante a atividade de conversação realizada em sua plataforma, verifica-se que vai de encontro ao disposto no artigo 51, I, do Código de Defesa do Consumidor. Veja-se:

Comportamento Proibido. O CONTRATANTE, no uso da PLATAFORMA FLUENCY TALKS, concorda em não se envolver em qualquer atividade que seja ilegal, difamatória, caluniosa, ameaçadora, pornográfica, assediadora, odiosa, racial ou etnicamente ofensiva ou encoraje uma conduta que possa ser considerada crime, dê origem a responsabilidade civil, viole qualquer lei ou seja de outra forma inadequada. O CONTRATANTE concorda em participar das ATIVIDADES DE CONVERSAÇÃO com o único propósito de praticar e aprimorar o idioma selecionado. **O CONTRATANTE reconhece que a FLUENCY ACADEMY não tem qualquer dever de monitorar as ATIVIDADE DE CONVERSAÇÃO ou ter qualquer controle sobre o conteúdo de uma ATIVIDADE DE CONVERSAÇÃO no momento da sua execução, razão pela qual se o CONTRATANTE for exposto a material que entenda censurável**



ao longo da ATIVIDADE DE CONVERSAÇÃO a FLUENCY ACADEMY não terá qualquer responsabilidade por isso, situação em que o CONTRATANTE deverá imediatamente interromper a transmissão e comunicar expressamente a FLUENCY ACADEMY por meio dos seus canais de atendimento ao cliente.

Busca o fornecedor se isentar da responsabilidade legal acerca do conteúdo da atividade de conversação realizada em sua plataforma, repassando ao consumidor a obrigação de se retirar da plataforma e avisar à empresa prestadora do serviço, caso seja exposto a conteúdo censurável, deixando claro que não responderá por qualquer prejuízo advindo da situação prevista.

Não se mostra razoável, por obvio, inverter a sistemática de proteção ao consumidor trazida pelo CDC, transferindo a ele o ônus da atividade do fornecedor. É certo que se o responsável pela plataforma busca se eximir da responsabilidade pelo conteúdo de terceiros veiculados em sua plataforma, caberá a este mesmo fornecedor adotar providências efetivas a fim de evitar o mau uso dos serviços por ele ofertados .

Da mesma forma, mostra-se abusivo o item 4. Do contrato de adesão; Cadastro dos usuários – 4.2, que prevê: *“Cada Usuário determinará o seu login e senha de acesso, sendo de sua exclusiva responsabilidade a manutenção do sigilo dessas informações. A Awari não se responsabiliza pelas ações e danos que poderão ser causados pelo acesso irregular da conta de acesso por terceiros”*.

Ora, não é minimamente razoável que o consumidor assume a responsabilidade por violações ou descumprimentos de regras efetuadas por terceiros, independentemente da demonstração de sua responsabilidade na cessão dos dados de acesso. Vedada, obviamente, a inversão da responsabilidade objetivamente imputada ao fornecedor pelo CDC ao consumidor, por vícios e/ou defeitos do serviço prestado por aquele, no risco de sua atividade comercial.

Busca a empresa a transferência total de tal responsabilidade ao consumidor, ficando ele, nos termos previstos, responsável inclusive por invasão de *Hackers*, que deve ser obrigação da empresa impedir, não sendo essa transferência de responsabilidade permitida pela legislação consumerista.

Infere-se que referida norma (artigo 51, I, do CDC) reproduz a vedação abarcada na cláusula de não indenizar ou cláusula de irresponsabilidade para os contratos de consumo, compreendida, inclusive, na redação do artigo 25 do aludido diploma. Desta forma, além da cláusula de exclusão/limitação da responsabilidade do fornecedor ou prestador, não goza de



validade a disposição contratual que reduz o dever de reparar dos fornecedores ou prestadores em detrimento do consumidor. Ressalte-se que a atenuação só é possível, excepcionalmente, em situações de fato ou culpa concorrente do consumidor, o que deriva das circunstâncias fáticas e não do avençado.

Verifica-se conduta abusiva por parte do fornecedor, na medida em que assinala a impossibilidade de reembolso de qualquer despesa após o período de reflexão disposto no art. 49 do CDC, consubstanciando, dessa forma, vantagem manifestamente excessiva em seu favor.

Anota o inciso II do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que é considerada como cláusula abusiva aquela que subtraía do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga. Cuida frisar que a Legislação Consumerista, em diversos momentos, apresenta a previsão da possibilidade do consumidor ser reembolsado, consoante se extrai do inciso II do §1º do artigo 18, o inciso IV do artigo 19 e o inciso II do artigo 20.

Outra hipótese consagrada no diploma legal supramencionado está relacionada ao direito de arrependimento exercitado pelo consumidor, cuja previsão legal encontra-se entalhada no artigo 49. O fundamento de tal previsão é a máxima antiga que veda o enriquecimento sem causa, extraída da atual Codificação Civil.

Especificamente, o artigo 53 do CDC estabelece a nulidade, nos contratos de financiamento em geral, da cláusula de decaimento ou perdimento, que encerra a perda de todas as parcelas pagas, mesmo nas hipóteses de inadimplemento.

Nesse sentido, vale esclarecer que a imposição de multa pela rescisão contratual antecipada é legal, mas deve ser proporcional para ambas as partes.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça definiu como parâmetro razoável a retenção de 20% a título de multa compensatória pelo cancelamento do contrato.

Assim, independentemente do tipo de contrato celebrado, a própria relação jurídica de consumo é suficiente para que o negócio jurídico receba proteção contra as cláusulas abusivas.

Dessa forma, as cláusulas que preveem a impossibilidade de cancelamento e devolução de parte dos valores ao consumidor se mostram flagrantemente abusivas.

Igualmente, observa-se que é nula a cláusula que dispõe sobre a cooperação do consumidor em caso de cessão ou transferência do contrato. Não há de se considerar razoável



que o consumidor possa ser obrigado a concordar, e menos ainda, a cooperar em eventual cessão ou transferência do contrato para outra empresa.

Caso o fornecedor tenha interesse na cessão/transferência do contrato a terceiros, deverá tratar cada caso individualmente, sendo nula, como dito, a cláusula que prevê anuência e cooperação automática do consumidor.

Com relação à cláusula que dispõe sobre a possibilidade de descontinuidade da assinatura válida por dez anos, a qualquer tempo, sendo possível apenas a *download* do conteúdo já disponibilizado, sem qualquer compensação ao consumidor, mostra-se, também, nula de pleno direito. Uma vez ofertada tal modalidade, a empresa se compromete a prestar o serviço até o fim do prazo contratual. Porém, caso não seja possível o cumprimento da cláusula contratual, importante observar a necessidade de compensação ao consumidor.

Por sua vez, a cláusula prevendo a renovação automática encontra-se no contrato lesando diversos consumidores, devendo ser considerada, por isso, nula de pleno direito, nos termos do artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, o qual preconiza: *“são nulas as cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”*.

Necessário observar que as relações contratuais por prazo determinado devem terminar no prazo estipulado nas cláusulas e, caso a empresa queira renovar o contrato, deve entrar em contato com o consumidor para que este autorize, ou o próprio consumidor que firmou o contrato, já prevendo que o prazo está se esgotando, poderá assim expressar perante o fornecedor para autorizar a renovação.

A previsão da renovação automática é possível desde que não seja previamente estabelecida pelo fornecedor, devendo ser, ao contrário, **oferecida** ao consumidor, cabendo a ele a manifestação expressa sobre o interesse ou não na renovação automática. Dessa forma, a estipulação previamente definida no contrato pelo fornecedor mostra-se abusiva.

Ressalte-se que qualquer outro tipo de prática contrária ao acima explicado, nos pactos de prazo determinado e, especialmente, contendo cláusula que permite a revisão de valores anteriormente contratados, implica em abusividade por parte do fornecedor, configurando a obtenção de vantagem manifestamente excessiva, nos termos do artigo 39, inciso V, do CDC.

Todo o serviço fornecido ao consumidor após o contrato, sem sua anuência, é considerado “amostra grátis”, não podendo o consumidor arcar com os custos. E, se há a



prorrogação indevida do contrato e o consumidor, involuntariamente, paga aqueles valores, tem o direito de receber em dobro o que foi desembolsado (artigo 39, III e parágrafo único combinado com o parágrafo único do artigo 42, todos do CDC).

Em consonância com o CDC está a Jurisprudência. Vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ASSINATURA DE REVISTA - RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA - PRÁTICA ABUSIVA - DEVOUÇÃO EM DOBRO DEVIDA - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA.- Constitui prática abusiva a renovação automática de assinatura de revista sem o consentimento expresso do consumidor. Nesse sentido, devem ser devolvidas em dobro as parcelas indevida e injustificadamente debitadas do cartão de crédito do autor, após pedido administrativo de cancelamento.

- Meros dissabores e infortúnios decorrentes da demora do cancelamento de assinatura de revista não são aptos a gerar dano moral ao autor (Processo 1.0194.15.008028-2/001, Relator Domingos Coelho, TJMG, Julgamento: 24/01/2018)

Portanto, sob a ótica consumerista, não pode o fornecedor apresentar um contrato de adesão firmado com prazo determinado e inserir uma cláusula autorizando a renovação automática sem que haja manifestação expressa do consumidor nesse sentido.

Destaque-se, além das cláusulas citadas, a abusividade na cláusula Foro, a qual estabelece foro de eleição em prejuízo do consumidor.

Embora não prevista expressamente no Código de Defesa do Consumidor, a eleição de foro também é cláusula abusiva, vez que, quando estabelecido foro diverso do domicílio do consumidor, ainda que não inviabilize ou impossibilite, dificulta sua defesa, ofendendo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que diz ser direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa em juízo.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **Fluency Academy Ensino de Idiomas Ltda.** praticou condutas contrárias ao sistema de proteção ao consumidor e não havendo como deixar de concluir que são ofensivas à tutela do consumidor, e, portanto, abusivas, reconheço, via de consequência, que **perpetrou as práticas infrativas previstas nos artigos 39, V, art. 51, IV, XV, do CDC, no art. 12, VI, do Decreto nº 2.181/97.**

Dessa maneira, **julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de condutas abusivas pelo infrator**, nos termos apontados nos autos.



Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, **aplico à autuada a pena de multa**, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ/MG n.º 57/22, passo à graduação da penalidade administrativa:

a) As condutas praticadas pela empresa figuram no grupo III (alíneas 's', 'ad') do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.

b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada, dever-se-ia considerar a receita mensal média da autuada do exercício anterior à data dos fatos, ou seja, exercício de 2023. Ante a falta de documento formal informando nos autos referente ao período, arbitre-se a quantia de **R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais)** para fins de cálculo da multa, tendo em vista o tamanho da empresa, que está presente em mais de 80 países.

c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;

d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais)**.

Considerando o reconhecimento da circunstância atenuante da Resolução PGJ n.º 54/2022 (art. 29, II - ser o infrator primário), em razão do contido na certidão de IDMPe: 2778568 que atesta a primariedade do fornecedor, e considerando o reconhecimento da circunstância agravante prevista no VI do artigo 29 da Resolução PGJ n.º 54/2022 –causação de dano coletivo – deixo de aplicar qualquer redução ou aumento da multa, visto que a atenuante (1/3) e a agravante (1/3) se compensam, pelo que mantenho a multa intermediária em **R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais)**.

Em vista da ausência de causas de diminuição e causas de aumento, torno definitivo o valor de **R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais)**.

ISTO POSTO, determino:

1) a intimação do infrator, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 35.700,00 (trinta e cinco mil e setecentos reais)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução



PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ n.º 39/2024, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% 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) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

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, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral **R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais)**, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente 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, artigos 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 14 de julho de 2025.

Flávio Alexandre Correa Maciel
Promotor de Justiça



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Julho de 2025			
Infrator	Fluency Academy Ensino de Idiomas Ltda.		
Processo	02.16.0024.0138350.2024-28		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			20.000.000,00
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.666.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 51.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 25.500,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 76.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2025			278,66%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2025			4,0293
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 805,86
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 12.087.921,68
Multa base			R\$ 51.000,00
Multa base reduzida em 1/3 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			-
Acréscimo de 1/3– art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			-



**MANIFESTO DE
ASSINATURA**



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

FLAVIO ALEXANDRE CORREA MACIEL, Promotor de Justiça, em
15/07/2025, às 15:03

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

90187-AECEE-EC08B-7A0FB

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

