MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 172/2012
RECLAMANTE: JUCELINO RODRIGUES ALVES VIANA
RECLAMADO: FISCAL CURSOS

PARECER

I – RELATÓRIO

Cuida-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **FISCAL CURSOS.**

O Consumidor, no dia 27/01/2012, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 03). Na ocasião, relatou que firmou um contrato de prestação de serviços educacionais junto ao fornecedor reclamado. Ocorre que, segundo o autor, o serviço não fora executado com a qualidade esperada e conforme estipulado no contrato. Diante disso, o reclamante solicitou a rescisão contratual e a restituição do valor pago, proporcionalmente ao que fora usufruído. Todavia, a empresa negou-se a reembolsar valores, razão pela qual o consumidor dirigiu-se a este PROCON para solicitar a restituição do valor pago, haja vista o descumprimento do contrato por parte da empresa.

Designada audiência conciliatória para a data de 27/02/2012, o consumidor fez-se ausente, vindo a justificar a sua falta, em 29/02/2012, às fls.08. Assim, designou-se novo encontro para a data de 22/03/2012. Neste, fez-se ausente o requerido.

Na data de 16/04/2012, realizou-se a audiência conciliatória. Nessa oportunidade, foi firmado Termo de Responsabilidade e Compromisso entre as partes, ocasião em que o fornecedor se comprometeu a restituir o valor de R$200,00 (duzentos reais), pago pelo reclamante.

A Reclamação foi encerrada e classificada como FUDAMENTADA ATENDIDA. Contra o requerido Fiscal Cursos foi instaurado o Processo Administrativo em epígrafe, eis que a Conciliadora deste PROCON/MP/PI entendeu pela abusividade da Cláusula Quinta do contrato de

adesão firmado entre as partes, haja vista que veda o reembolso de qualquer valor ao consumidor no caso de desistência pelo contratante.

O Demandado apresentou defesa administrativa tempestivamente, conforme certidão às fls. 16.

Em resguardo, a empresa sustentou, inicialmente, que o contratante solicitou que o valor pago pela desistência do curso ficasse como crédito para o aproveitamento em outro serviço. Ademais, argumentou, quanto à qualidade do serviço, que o consumidor contratou um curso de modalidade intensiva, de pequena duração, voltado para dicas e macetes, não havendo qualquer possibilidade do estudo detalhado de todo o conteúdo. Ressaltou que nunca negou-se a reembolsar valores, contudo, não seria possível a devolução integral, posto que o aluno assistiu parte da aulas. Quanto ao motivo da instauração deste Processo, qual seja, a abusividade da cláusula quinta, eis que exclui o reembolso de qualquer quantia paga, quando o contratante for desistente, a empresa argumentou que embora tal cláusula exista no contrato, a mesma não vem sendo aplicada, justificando-as como mera irregularidade de forma. Ademais, se comprometeu a reformular os contratos que estivessem em desacordo com o CDC, prevendo a devolução de valores aos alunos que se mostrem insatisfeitos com o curso. Por fim, solicitou a extinção do Processo.

Após, veio os autos conclusos.

II – DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

A política nacional das relações consumo tem por objetivo, conforme aduz o artigo 4º da Lei nº 8.078/1990, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Imbuído pelo espírito protecionista do Estado, o CDC estabelece como princípios inerentes às relações de consumo a vulnerabilidade, boa-fé objetiva, equidade e transparência.

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se normalmente em posição de inferioridade perante o fornecedor, conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
> **I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.** (grifos acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES[1]:

> O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável.
> Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

> Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. ***Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra.*** A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo." (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser o consumidor o elemento mais fraco da relação de consumo, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, surgindo, assim, a necessidade da criação de uma política jurídica que busque o equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista.

A Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES[2], por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica:

> Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.

Noutro aspecto, vale discorrer sobra a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

---

[1]NUNES, Rizzatto. *Curso de Direto do Consumidor.* 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

[2]CLÁUDIA LIMA MARQUES, ***Contratos no Código de Defesa do Consumidor***, Revista dos Tribunais, 3. Ed, p. 148/149.

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que *"os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé"*. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em *todas* as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos*.[3]

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais[4].

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

> O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. **A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa.** (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

III – DO CONTRATO DE ADESÃO E DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Há que se falar, inicialmente, que o contrato objeto deste Processo é do tipo adesão, ao qual o consumidor adere pela aceitação de uma séria de cláusulas previamente formuladas pelo fornecedor, parte econômica mais forte da relação contratual, sem que, para tanto, seja dada ao consumidor a oportunidade de questionar ou alterar qualquer cláusula.

Sobre o tema, dispõe o art. 54, caput, da Lei nº 8.078/90:

> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Neste viés, RIZZATO NUNES[5] aponta sobre os contratos de adesão:

> São contratos que acompanham a produção. Ambos – produção e contrato – são decididos unilateralmente e postos à disposição do consumidor, ***que só tem como alternativa, caso queira ou precise adquirir o produto ou serviço oferecido, aderir às disposições preestabelecidas.*** (grifos implantados)

E assim prossegue:

> Anote-se que o uso do termo "adesão" não significa "manifestação da vontade" ou "decisão que implique concordância com o conteúdo das

[3] BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. ***Manual de Direito do Consumidor***. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.
[4] KHOURI, Paulo R. Roque A. ***Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo***, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65
[5] Idem, pp. 614,619.

> cláusulas contratuais". ***No contrato de adesão não se discutem cláusulas e não há que falar em pacta sunt servanda.*** É uma contradição falar em pacta sunt servanda de adesão. ***Não há acerto prévio entre as partes, discussão de cláusulas e redação de comum acordo***. O que se dá é o fenômeno puro e simples da adesão ao contrato pensado e decidido unilateralmente pelo fornecedor, o que implica maneira própria de interpretar e que, como também vimos, foi totalmente encampado pela lei consumerista. (grifos inseridos)

Dentre as características desses contratos, a mais marcante é sua estipulação unilateral pelos fornecedores, que, adotando modelo prévio, estudado e decidido por conta própria, os **impõem a todos os consumidores que quiserem — ou precisarem — adquirir seus produtos e serviços**. O produto e/ou serviço são oferecidos acompanhados do contrato. Com isso, o consumidor, para estabelecer a relação jurídica com o fornecedor, tem que aceita-los, aderindo a seu conteúdo. Daí se falar em "contrato de adesão".

Perfilhando a obviedade deste entendimento, a jurisprudência é pacífica quanto à possibilidade de revisão do contrato de adesão, no que concerne às suas cláusulas abusivas, por não prevalecer o principio do "pacta sunt servanda", com fulcro no que se segue**:**

> PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ***APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE REVISÃO DO CONTRATO E DECLAÇÃO "EX OFFÍCIO" DA NULIDADE DE CLÁUSULA NITIDAMENTE ABUSIVA***. O Código de Defesa do Consumidor é norma de ordem pública, ***que autoriza a revisão contratual e a declaração de nulidade de pleno direito de cláusulas contratuais abusivas***, o que pode ser feito até mesmo de ofício pelo Poder Judiciário. Precedente (Resp. 1.061.530/RS, afetado à Segunda Seção). (STJ – AgRg no Resp 334991 RS 2001/0091951-0 – Min. Honildo Amaral de Mello Castro, Des. Convocado do TJ/AP – Julg. 10/11/2009 – 4º Turma – Dje 23/11/09)

Formado o vínculo contratual de consumo, o novo direito dos contratos opta por proteger não só a vontade das partes, mas também os legítimos interesses e expectativas dos consumidores.

Sendo esta a lição de CLÁUDIA LIMA MARQUES[6]:

> O princípio da equidade, do equilíbrio contratual, é cogente; a lei brasileira, como veremos, não exige que a cláusula abusiva tenha sido incluída no contrato por "abuso do poderio econômico do fornecedor, como exige a lei francesa, ao contrário, o CDC sanciona e afasta apenas o resultado, o desequilíbrio, não exige um ato reprovável do fornecedor; ***a cláusula pode ter sido aceita conscientemente pelo consumidor, mas se traz vantagem excessiva para o fornecedor, se é abusiva, o resultado é contrário à ordem pública, contrária às novas normas de ordem pública de proteção do CDC e a autonomia de vontade não prevalecerá.*** (grifo inserto)

[6] MARQUES, Cláudia Lima. ***Contratos no Código de Defesa do Consumidor***. RT, 2. ed., 1995, p. 203

Sabe-se, além, que num contrato de adesão a vontade das partes não é manifestada livremente. Ademais, ao consumidor, cabe apenas adquirir o produto ou o serviço e "aderir" ao contrato.

Na verdade, para comprar qualquer produto ou serviço, o consumidor é obrigado a aderir à oferta, pagando o preço anunciado e nas condições de pagamento exigidas. O contrato de adesão é um dos componentes da oferta e que existe na forma escrita quando desse modo exige a natureza da operação. Logo, fica claro que não é difícil para o fornecedor, redator do contrato de adesão, nele incluir cláusulas abusivas de forma camuflada ou ostensivas.

No caso em comento, verifica-se que o aceite de todas as imposições da empresa era condição para a prestação do serviço educacional, não tendo o requerente a oportunidade de alterar algumas imposições.

De outro tanto, sabe-se que o contrato é o meio legal para se estabelecer uma relação equilibrada entre as partes, por esse motivo, no cancelamento da prestação de serviços, via de regra, deve prevalecer o estabelecido no contrato. Todavia, para manter o equilíbrio nesta relação, as cláusulas não poderão estar em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor.

No caso em comento, verificou-se, na Cláusula Quinta, que a empresa contratada estabelece obrigações desproporcionais e extremamente onerosas ao consumidor, senão veja-se:

> **CLÁUSULA QUINTA:**
>
> NO CASO DE CANCELAMENTO DO CURSO EM ANDAMENTO PELO CONTRATANTE IMPLICANDO A RESCISÃO DE CONTRATO O MESMO FICA CIENTE QUE NÃO TERÁ DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS EM ESPÉCIE, CHEQUES, CARTÃO DE CRÉDITO OU DE DÉBITO OU QUALQUER OUTRA FORMA DE PAGAMENTO.

Quanto a isso, veda o CDC:

> Artigo 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:
> [...]
> V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Ademais, continua o legislador:

> Artigo 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
> [...]
>
> II – subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;
> [...]
> IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
> [...]

> §1° Presume-se exagerada, entre outros casos, vantagem que:
> [...]
> 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.

Logo, conforme pode-se inferir da cláusula contratual supra, a Instituição de Ensino subtrai completamente a possibilidade de reembolso da quantia paga, havendo, portanto, flagrante violação ao que dispõe o Código de Defesa do Consumidor.

No que pese isso, o fornecedor, através de defesa escrita, argumentou que a referida disposição contratual é mera irregularidade de forma e que, na prática, a mesma não vem sendo aplicada. Em resguardo, se comprometeu a alterar tal cláusula, para adaptar-se às normas consumeristas.

Ora a argumentação da empresa de que a disposição contratual não vem sendo aplicada é inconsistente e inverídica. A um porque o consumidor dirigiu-se a este PROCON para denunciar a referida prática, se tal cláusula não estivesse sendo aplicada, conforme alegação do requerido, o consumidor não teria interesse em iniciar a reclamação, posto que não estaria prejudicado. A dois, porque a disposição contratual foi inclusa e mantida no instrumento particular de adesão por período indeterminado, sendo que o fornecedor manteve-se inerte, aproveitando-se da situação e dos consumidores mais desavisados, para impingir-lhes a prática abusiva.

Destaca-se que não se trata apenas de uma irregularidade de forma, mas de cláusula abusiva inserta em contrato, que perdurou até ser questionada por este PROCON. Aliás, não se sabe se a disposição contratual ainda persiste, posto que o fornecedor não submeteu a este Órgão o novo contrato.

Assim, a defesa escrita apresentada pelo fabricante, em razão do PA em epígrafe, é despida de informações verídicas e visa única e exclusivamente confundir o julgador deste Processo e desvirtuar o foco da Reclamação. O documento ora apresentado é peça indigente, de conteúdo genérico e vazio. Apelo de caráter protelatório com o fim de ludibriar, que não enfrenta, em qualquer aspecto, o fundamento da decisão. Nessa feita, a defesa apresentada não pode ser considerada como mais que simples conjecturas, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-la.

A inserção da cláusula quinta no contrato, por si só, já implica em infração à legislação consumerista, por mais que a empresa firme acordo posteriormente para reembolsar valores. Este Processo visa discutir a prática abusiva da empresa e os seus danos à coletividade, não visa à resolução individual da demanda, como pretende subentender através de defesa escrita.

Nessa feita, não resta dúvidas quanto prática abusiva do Fornecedor, que expressamente subtrai aos seus clientes a opção de reembolso da quantia já paga.

IV – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **FISCAL CURSOS**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 39, V e 51, II e IV da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 26 de Novembro de 2013.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula n°102
Assessor Jurídico
PROCON/MP/P

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 172/2012
RECLAMANTE: JUCELINO RODRIGUES ALVES VIANA
RECLAMADO: FISCAL CURSOS

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 39, V e 51, II e IV do Código de Defesa do Consumidor e perpetrada pelo fornecedor **FISCAL CURSOS**, razão pela qual acolho o parecer emitido pela M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Fixo a multa base no montante de **R$4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **FISCAL CURSOS.**

Considerando a existência das circunstâncias agravantes, contidas no art. 26, V e VI do Decreto 2.181/97, por ter o infrator agido com dolo; e por ocasionar a prática infrativa dano coletivo, posto que as cláusulas contratuais previstas no contrato objeto deste Processo se estende aos demais alunos da Instituição de Ensino Reclamada. Considerando, ainda, a existência da circunstância atenuante, contida no art. 25, II e III do Decreto 2181/97, por ser o infrator primário; e por ter o mesmo adotado as providências pertinentes para reparar os efeitos do ato lesivo. Mantenho a obrigação no importe de R$4.000,00 (quatro mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face da FISCAL CURSOS, torno a multa fixa e definitiva no valor de R$4.000,00 (quatro mil reais).

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

Posto isso, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **FISCAL CURSOS**, na forma legal, para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R$4.000,00 (quatro mil reais)**, a ser aplicada com redutor de 50% para pagamento sem recurso e no prazo deste, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma dos arts. 22, §3º e 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição dos débitos em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;

- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97.

Teresina-PI, 26 de Novembro de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA
Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/MP-PI