

**EXCELENTÍSSIMO JUÍZO DA VARA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR- BAHIA**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INSUFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO. COBRANÇA INDEVIDA. PREJUÍZOS AOS CONSUMIDORES. DANO MATERIAL. DANO MORAL COLETIVO. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. TUTELA DE URGÊNCIA. PEDIDO LIMINAR INAUDITA ALTERA PARS.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da 3ª Promotoria de Justiça do Consumidor, sediada na Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré, Prédio Principal, 2º andar, Salvador/Bahia – CEP 40050-001, e-mail [pjconsumidor@mpba.mp.br](mailto:pjconsumidor@mpba.mp.br), Tel: (71) 3103-6804– Fax: (71) 3103-6801, vem, perante V. Exa., com fulcro nos artigos 129, III, da Constituição Federal, artigo 25, IV, da Lei 8.625/93, artigos 3º, 11, 12 e 13 da Lei 7.347/85, artigos 81 e seguintes da Lei 8.078/90 e artigo 72, IV, da Lei Complementar Estadual n.º 11/96, com fulcro nos art. 5º, XXXII da Constituição da República; no art. 1º, II, art. 5º, III, e 21, todos da Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública); c/c os art. 81, parágrafo único., III, art. 82, III e art. 83 todos da Lei 8.078/90 (que institui o Código de Defesa do Consumidor – CDC); isenta do recolhimento de custas prévias, conforme art. 87 do CDC; para ajuizar:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

**C/C TUTELA DE URGÊNCIA**

em face da **FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, mantenedora da Universidade Salvador – UNIFACS , inscrita no CNPJ/MF sob nº 13.526.884/0001-64, com sede estabelecida na Avenida Tancredo Neves, nº 2131, Caminho das Árvores, Salvador/BA, endereço eletrônico: [juridico@unifacs.br](mailto:juridico@unifacs.br); [gleice\\_maceno@ecossistemaanima.com.br](mailto:gleice_maceno@ecossistemaanima.com.br); [vanessa.oliveira@ecossistemaanima.com.br](mailto:vanessa.oliveira@ecossistemaanima.com.br);

**Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada em face da FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA., pessoa jurídica de direito privado mantenedora da Universidade Salvador – UNIFACS, já devidamente qualificada, e doravante denominada acionada, diante da conclusão da investigação realizada no Inquérito Civil nº 003.9.48040/2022.**

Desde o mês de fevereiro do ano em curso, recepcionamos nesta promotoria de justiça, diversas representações contra a acionada, narrando as irregularidades praticadas em prejuízo dos estudantes, como a ausência de atendimento de qualidade, presencial ou virtual; a impossibilidade de realizar a rematrícula; indisponibilidade de matérias próprias do semestre, devido à falta de instabilidade sistêmica; cobrança indevida por matérias não cursadas ou por matrículas não efetuadas; cobrança a estudantes sem dívidas com a IES; dentre outros apontamentos. Vejamos algumas das reclamações:

Sou aluno da universidade de ensino superior Unifacs(Universidade Salvador), e no começo desse ano realizei a minha rematrícula para cursar em 2022. **Realizei o pagamento, mas até o dia de hoje 09/02/2022, ainda não obtive nenhuma disciplina na minha grade curricular e muitos menos disponível para escolha na rematrícula.** Como se não bastasse a universidade cobrou o mesmo valor da matrícula na mensalidade de Fevereiro, só que o valor da mensalidade é proporcional as disciplinas cursadas e, como não tem nenhuma disponível, é impossível que esse valor seja cobrado ou recalculado. **Entrei em contato com eles através do Whatsapp disponível para contato e, a atendente não resolveu o meu problema, ainda me disse que este era o valor normal.** O que você espera da atuação do MP: Espero que a sinalização do MP chame a atenção da direção da universidade, tendo em vista que diversos alunos já relataram problemas. ( Notícia de Fato nº 003.9.47146/2022 - ID MP 5670571)

Conte o que aconteceu: Bom dia, venho através deste atendimento solicitar uma ajuda pq o contato com a instituição não tá indo. Bom me chamo Mercia xxxxx , portadora do CPF xxxxxxxxxxxx aluna do curso de enfermagem da faculdade UNIFACS SALVADOR. Sou aluna de 2018.1 **era para está me formando agora, mais isso não aconteceu e o pior a faculdade foi vendida eles estão em migração de sistema, porém migram informações errada acrescentando em minha matriz antiga 3 matérias a mais, sendo que o critério seria manter minha matriz.** Estou sofrendo com tudo isso pq **a faculdade não atende nenhum número** é os e-mail q recebo sempre com a mesma conversa e eu estou sendo prejudicada. O que você espera da atuação do MP: Espero que a Mp me ajude com essa demanda e que eles consertem a minha matriz é histórico que

não condiz com o histórico antigo. ( Notícia de Fato nº 003.9.47748/2022 - ID MP 5672351)

Conte o que aconteceu: Eu não sei mais o que fazer com essa Unifacs, **desordem total. Atendimento zero, respostas zero, plataforma zero, seguem os zeros** ( Notícia de Fato nº 003.9.57672/2022 - ID MP 5747430 )

**Desde o começo do ano a UNIFACS Universidade Salvador agora fazendo parte do grupo Anima se tornou praticamente incomunicável quando falamos com um atendente ele além de não resolver os nossos problemas nos orienta à abrir solicitações on-line que demoram semanas pra serem respondidas e que também não resolvem quase nada.** ( Notícia de Fato nº 003.9.79764/2022 – I D MP 5957244 )

Instituição de ensino UNIFACS está atrasando a minha colação de grau e consequentemente a entrega do meu diploma de conclusão de curso. Irresponsáveis e descompromissados, não respondem e-mails e o atendimento presencial o qual compareci duas vezes, nada adiantou. Tenho 2 meses do final das minhas atividades (10/03/2022) e até então não consegui finalizar a graduação, perdendo oportunidades de emprego e de concursos públicos pela falta do diploma e inscrição no conselho da profissão. (Notícia de fato nº 003.9.189829/2022 – ID MP 6949141)

Após fazer a denúncia N° 003.9.105455/2022 , dois dias depois, eles resolveram o problema em parte com o pagamento da matrícula, a grade ficou com três disciplinas sendo uma EAD onde consta o conteúdo na plataforma, as outras duas disciplinas presencial começou ontem ( dia 31.04). **Os boletos referente aos meses de fevereiro, março e abril chegaram. Porém não tem condição de pagar a mensalidade de dois meses no qual não estudei mais o mês de abril. Fui até a faculdade, onde disseram que não podiam fazer nada pois é política da empresa, que está no contrato.** Questionei a respeito dos boletos, "como pagar uma coisa que não cursei", me responderam que a matrícula é semestral e não tinha como tirar. Porém o contrato foi feito antes da pandemia onde tudo era "normal", a qual se renova no ato da matrícula. **Não há reposição das aulas e querem cobrar por uma coisa que não houve. Por favor, me ajudem em como resolver isso, já que não existe alternativa para a faculdade.** Sempre paguei os boletos em dia e minha mãe não pode ficar com o nome sujo por conta da má administração. O que está acontecendo na Unifacs é um abuso perante os alunos

Essas são apenas algumas das dezenas de reclamações recepcionadas neste primeiro semestre de 2022 relatando falhas na prestação do serviço pela UNIFACS. Conforme se depreende

dos relatos, os problemas passaram a ocorrer após aquisição da UNIFACS pelo Grupo Ânima Educação, e subsequente alteração dos sistemas financeiro e acadêmico (plataforma Ulife).

O novo sistema, implantado em janeiro/2022, gerou severos desconfortos à comunidade acadêmica, pois, ao que tudo indica, a transferência dos dados não acompanhou a urgência e dinamismo das necessidades dos alunos. Todavia não se trata apenas de defeitos no sistema eletrônico, mas de desídia da instituição na resolução dos problemas, diante da má formação dos profissionais de atendimentos, morosidade nas respostas, prestação de informações contraditórias ou inúteis, e descaso com as demandas.

Conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, **o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

**Apesar da evidente necessidade de atuação urgente** a fim de coibir a falha na prestação do serviço, em especial, a dificuldade de resolução dos problemas causados por erros do novo sistema eletrônico implantado pela Ânima Educação, **a instituição de ensino acionada se recusou a adequar sua conduta voluntariamente**, através de Acordo de Ajustamento de Conduta proposto por esta promotoria, sequer apresentando contraproposta, e aduzindo pela inadmissibilidade de assinatura do Termo.

Ante a gravidade da situação e evidente falha na prestação do serviço, prejudicando inúmeros consumidores de boa fé, não restou alternativa a não ser trazer ao crivo do Judiciário a presente questão, para ver prosperar os direitos dos consumidores, como medida de lúdima justiça.

## **2 LEGITIMIDADE E FORO COMPETENTE**

### **2.1 Legitimidade Ativa Do Ministério Público nas Ações Coletivas de Consumo**

A Constituição Federal estabelece em seu art. 127 as atribuições genéricas do Ministério Público, expressamente afirmando que se trata de uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O art. 129 da Carta Magna dispõe acerca das funções específicas do Ministério Público:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público: (...)

III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

No mesmo sentido, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor assegura a posição do Ministério Público como um dos legitimados para proteção dos direitos coletivos, assim dispondo:

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público,

O Superior Tribunal de Justiça, extinguindo qualquer dúvida acerca da legitimidade do Ministério Público para a tutela dos direitos individuais homogêneos, editou o enunciado de Súmula nº 601: “O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público. Corte Especial, aprovada em 7/2/2018, DJe 14/2/2018”.

Busca-se, através da presente ação civil pública, a tutela dos direitos coletivos e individuais homogêneos dos consumidores que firmaram contratos educacionais com a acionada na legítima expectativa de qualidade de atendimento. Prima-se pela relação de confiança e boa-fé, bem como, busca-se prevenir e reparar os danos decorrentes dos vícios na qualidade do serviço prestado.

Ante a inviabilidade de resolução extrajudicial do conflito, colocamos ao julgo do Judiciário a presente demanda, a fim de garantir o direito a qualidade do serviço contrata e a prevenção e reparação de prejuízos sofridos pelos consumidores.

Como se percebe, portanto, está o Ministério Público legitimado para a propositura desta Ação Civil Pública, e, por consequência, para as medidas de tutela provisórias que se fizerem necessárias, na tutela de todos os interesses transindividuais e individuais homogêneos subjacentes.

## **2.2 O Foro Competente Para Processar e Julgar esta Demanda Coletiva: A Compreensão do Local do Dano**

A competência para processar e julgar esta ação civil pública é, sem dúvida, de uma das varas especializadas da capital baiana.

Primeiramente, cumpre asseverar que compete a Justiça Estadual o processamento desta causa. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, nas causas que envolvam instituições de ensino superior, a União terá interesse quando se tratar de expedição e registro de diploma no órgão público competente (incluindo o credenciamento no Ministério da Educação) ou mandado de segurança.

Por outro lado, não há que se falar em interesse da União nas lides (salvo mandados de segurança) que digam respeito a questões privadas concernentes ao contrato de prestação de

serviço firmado entre essas instituições e seus alunos. Logo, esta lide é competência da Justiça estadual. Nesse sentido:

3. Nos termos da jurisprudência já firmada pela 1ª Seção deste Sodalício, em se tratando da competência para processar e julgar demandas que envolvam instituições de ensino superior particular, é possível extrair as seguintes orientações, quais sejam: (a) caso a demanda verse sobre questões privadas relacionadas ao contrato de prestação de serviços firmado entre a instituição de ensino superior e o aluno, tais como, por exemplo, inadimplemento de mensalidade, cobrança de taxas, desde que não se trate de mandado de segurança, a competência, via de regra, é da Justiça Estadual; e, (b) ao revés, sendo mandado de segurança ou referindo-se ao registro de diploma perante o órgão público competente - ou mesmo credenciamento da entidade perante o Ministério da Educação (MEC) - não há como negar a existência de interesse da União Federal no presente feito, razão pela qual, nos termos do art. 109 da Constituição Federal, a competência para processamento do feito será da Justiça Federal. Precedentes. (REsp 1.344.771/PR, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 24/4/2013, REPDJe 29/8/2013, DJe 2/8/2013).

Prosseguindo na delimitação da competência, devem incidir as regras comuns de competência para as ações civis públicas, fixada a competência pelo local do dano. Nesse sentido, palmilhando as sendas abertas pelo art. 2º da Lei nº 7.347/85, que disciplina a ação civil pública, o art. 93, notadamente em seu inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que a competência para conhecer as ações tendentes à proteção do consumidor será do juízo da capital do Estado ou no DF, em se tratando de danos de âmbito nacional ou regional. Giza o mencionado dispositivo legal:

Art. 93, CDC: Ressalvada a competência da justiça federal, é competente para a causa a Justiça local:

I – no foro da capital do estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Sendo concorrente a competência de cada um dos lugares atingidos pelo dano, resolvendo-se pela prevenção (critério interno estabelecido na legislação processual). Nesse diapasão, colhe-se interessante trecho da lição de HUGO NIGRO MAZZILI, em obra dedicada à tutela coletiva:

*Se os danos se estenderem a mais de um foro, mas não chegarem a ter caráter estadual ou nacional, o inquérito civil deverá ser instaurado e a ação civil pública proposta seguindo os critérios da prevenção.*

(MAZZILI, Hugo Nigro. A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo. 13ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001, p. 211)

Considerando que o dano causado pela conduta praticada pela IES Acionada alcança especialmente consumidores soteropolitanos (inclusive com vítimas já reconhecidas), é

indubitável a competência do Juízo de Direito de uma das varas especializadas de Defesa do Consumidor de Salvador/BA para processar e julgar o feito.

### 3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Inicialmente, cumpre registrar que a **relação jurídica firmada entre instituição de ensino superior acionada e os reclamantes é enquadrada como relação de consumo**, tendo em vista a presença das figuras do consumidor (estudantes contratantes dos serviços educacionais) e do fornecedor (instituição de ensino acionada). Aplicam-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor – Lei n. 8.078/90.

#### 3.1 DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA ACIONADA. COBRANÇA INDEVIDA.

As reclamações dos alunos encontram-se juntadas aos autos e, pela grande quantidade de representações e de situações narradas, demonstram cabalmente a falha na prestação do serviço pela acionada. Ressalto que tramitam e/ou tramitaram vários de procedimentos nesta 3ª Promotoria de Justiça em face da Universidade de Salvador-UNIFACS apenas no primeiro semestre de 2022, o que reflete a insatisfação generalizada com a qualidade dos serviços prestados.

Os representantes alegam, em suma: ausência de atendimento de qualidade, seja presencial ou virtual; impossibilidade de realizar a rematrícula no semestre por erro do sistema; indisponibilidade de matérias próprias do semestre, por erro no sistema; instabilidade sistêmica; ausência de dados relativos as matérias cursadas e notas; cobrança indevida por matérias não cursadas ou por matrículas não efetuadas; cobrança a estudantes sem dívidas com a IES; dentre outros apontamentos.

Vejamos as seguintes representações, cadastradas como Notícias de fato, e anexadas ao Inquérito Civil :

**Desde o momento que a universidade salvador- UNIFACS migrou para o sistema anima educação inumeros problemas começaram a aparecer, tais como problemas em realizar a rematricula, cobrança indevida, instabilidade no sistema, dificuldade em escolher as materias a serem cursadas no semestre, entre outros.** O meu problema começou com a dificuldade em realizar a rematricula do curso de enfermagem, mesmo apos o pagamento de todos os debitos com a faculdade, **apos entrar em contato inumeras vezes sem sucesso, consegui falar com um atendente que me informou que essa situação estava acontecendo com inumeros alunos e que eu deveria aguardar 5 dias para o problema se resolver**, apos esses cinco dias o problema nao se resolveu, então decidi entrar em contato mais uma vez com a instituição, dessa vez a atendente me

informou que eu não estava conseguindo realizar a rematrícula porque existiam valores em aberto o que não era verdade, dito isso a funcionaria me auxiliou a abrir um protocolo explicando a situação. apos a abertura do protocolo tive acesso a rematrícula, porem somente uma materia estava disponivel para ser cursada Preciso cursar 6 matérias nesse semestre ( gestão em enfermagem, metodologia científica, saude do adulto, saude do idoso, saude da mulher, e integração clinico patologica)e somente uma (saude da mulher) está disponível! Semestre que vem tenho estágio e se não cursar essas matérias agora vai atrasar tudo... Preciso de 37 creditos nesse semestre e somente 8 estão disponíveis na pagina de rematrícula.

O que você espera da atuação do MP: **Gostaria que o meu problema fosse resolvido de uma maneira efetiva e como a universidade não se prontifica a resolver as situações me vi obrigada a entrar em contato com o ministerio publico porque não posso continuar sendo prejudicada dessa maneira.**

( Noticia de Fato nº 003.9.66336/2022)

**A instituição unifacs está tendo diversos problemas com o setor administrativo, financeiro e pedagógico. Fiz a minha matrícula e não tive acesso aos links de aula e nem ao calendário, tentei por diversas vezes entrar em contato com a instituição e nunca consegui, ontem (07/03/2022), fui até o local solicitar a tranferencia com restituição de bens** (pois por culpa da universidade eu não estava conseguindo assistir as aulas e sendo q eu já havia pago dois meses), e eles me informaram que não conseguiam fazer esse tipo de solicitação lá presencialmente e que eu teria que fazer por meio de **requerimento no sistema "ULife"**. **Fiz o requerimento e hoje (08/03/2022) ele foi deferido sem informação de que deveria pagar alguma taxa. Hoje também veio uma atendente da unifacs falar comigo por meio do WhatsApp que eu não iria receber os meus valores que já haviam sido pagos e que ainda deveria pagar o boleto de março (que não vou cursar) e mais uma taxa de 10% por cada mensalidade referente ao meses de abril, maio e junho sendo q no contrato da faculdade diz q só paga essa taxa quem ingressou na faculdade em 2022.1 e eu ingressei bem antes.** O que você espera da atuação do MP: Que resolva a minha situação e que faça com que a unifacs devolva os valores que foram pagos e não cobrem essa taxa de 10% pois o erro de sistema e de comunicação com o aluno é deles.

(NOTICIA DE FATO Nº 003.9.83915/2022- ID MP 5999362)

Desde o dia 10/01/2022 eu entrei em contato com a Unifacs para solicitar transferência do curso de Engenharia da Computação para o de Ciência da Computação, eu já tinha realizado dois semestres na universidade o que era requisito pra solicitar a transferência. **Como pode ser visto nas imagens anexadas, entrei em contato com atendentes pelo**

**número de WhatsApp e por email para tentar uma melhor comunicação com a instituição, mesmo assim, muitos cancelam o atendimento antes mesmo de ser atendido. Solicitei a transferência Interna no site da Unifacs, já que eles não tem um setor específico para isso pessoalmente e nem no portal Ulife existe uma aba com a opção de transferência. Coloquei os dados no qual me pediram e justamente por ter um vínculo com a instituição não deveria ser tão complexo uma transferência interna, mas fiquei mais de 1 mês travado na parte de documentação. Continuei entrando em contato com os atendentes e apenas diziam que informaram algum e setor e devia esperar mais X dias. Tive que me deslocar e procurar atendimento presencial mais de 3 vezes em busca de alguma solução, fiz todos os procedimentos que pediram e esperei todos os prazos necessários, mesmo abrindo os requerimentos ainda tive que esperar mais dias. Isso com o período da matrícula passando e sem poder efetuar por não estar registrado no curso que desejava. Apenas no dia 25/02/ 2022 que tive a analisa da dispensa das disciplinas e mesmo depois de eu ter confirmado as disciplinas no dia 27/02/ 2022 fiquei novamente travado no processo de transferência e isso já com o início das aulas, ou seja, já estava perdendo matérias por erro da instituição, continuei indo atrás e sempre recebendo a mesma resposta de que precisaria esperar o prazo, passava o prazo e nada mudava. No dia 14/03 recebi uma resposta da supervisora informando que no mesmo dia iria tão fase iria ser concluída, mas só fizeram alterar a data do processo do dia 25/02/2022 para o dia 15/03/2022 e novamente para o dia 16/03. Então estou todo esse tempo apenas tentando realizar umas simples transferência no qual já fiz todos os procedimentos possíveis, e eu continuo travado sem poder efetuar a matrícula e perdendo aula, **Já estamos no dia 21/03 e já perdi tanta aula em que provavelmente já perdi o semestre.** Enfim não me restou outra alternativa a não ser procurar o Ministério Público para me ajudar neste entrave depois de dois anos de pandemia e não perder o semestre. URGENTE! Att O que você espera da atuação do MP: Espero que vocês do Ministério Público entrem com alguma ação nessa instituição, pois eu não sou a única a pessoa a reclamar nem sofre por tanto tempo e ser tão prejudicada. Então espero realmente que mude alguma coisa e resolva algo.**

(Notícia de Fato nº 003.0.105455/2022 - ID MP 6191487)

## **GRIFOS NOSSOS**

Perceba, Excelência, que os(as) estudantes narram, ainda que informalmente, as **dificuldades enfrentadas na prática de atos essenciais à atividade acadêmica**, tais como a rematrícula no semestre, matrícula nas disciplinas próprias do semestre, acesso as aulas virtuais; sem os quais não se pode prosseguir no curso de graduação. No entanto, o que mais chama a atenção é **ineficiência do atendimento prestado pela acionada.**

Nota-se que os(as) estudantes tiveram de empreender várias ações a fim de solucionar o imbróglio causado por falha do atendimento da instituição de ensino. De acordo aos depoimentos constantes no inquérito civil anexo, o sistema eletrônico implantado pela Ânima Educação não funciona adequadamente, apresenta instabilidade frequentemente, contém dados incorretos e incompletos, e os funcionários não sabem e/ou não tem poderes para inserir dados ou corrigi-los no referido sistema.

Igualmente se depreende a **cobrança indevida**, caracterizada quando um fornecedor de produtos ou serviços exige que um cliente pague um valor que não seja de fato devido por ele. Alguns alunos pagaram as mensalidades e a matrícula no semestre, porém não conseguiram assistir as aulas, ou seja, pagaram por um serviço não consumido. Outros alegam que tiveram de estender a duração do curso, indevidamente, e terão que pagar pela matrícula no novo semestre. Assim, houve efetivo prejuízo financeiro e violação da boa-fé no contrato de consumo, visto que a acionada tem ciência da ilegitimidade das cobranças, e ainda assim, prossegue exigindo os pagamentos.

A todo momento os estudantes têm sido bombardeados com informações confusas e contraditórias, causando-lhes um grande transtorno. As informações recebidas por e-mail/mensagens de texto, não condizem com o que é passado presencialmente, e o aluno, por sua vez, não sabe qual providência adotar para resolução do problema. Os atendentes solicitam prazos e não os cumprem, e o estudante precisa sempre fazer novos requerimentos com o mesmo objeto.

Não se pode crer que as alterações técnicas no sistema acadêmico devam ter por consequência o prejuízo financeiro e desgaste emocional de milhares de estudantes, impedindo-os de assistir as aulas regularmente, realizando cobranças indevidas, e absurdamente atrasando a conclusão dos cursos. Ora, Excelência, não se trata de mero aborrecimento, mas de violação aos direitos e obrigações da relação jurídica firmada, sendo cabível a indenização.

### **3.2 RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR**

O art. 1º do Código de Defesa do Consumidor prevê que as suas normas objetivam a proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e do interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

**São direitos básicos do consumidor:** a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; e **a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.**

Conforme se depreende do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por

defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

**Isso significa que impera na relação de consumo a responsabilidade objetiva do fornecedor em relação aos danos sofridos pelos consumidores**, ou seja, basta que o consumidor prove o dano e o nexo causal. O CDC adotou a Teoria do Risco da Atividade, de modo que os fornecedores não poderão colocar no mercado produto ou serviço que sabem ou deveria saber serem nocivos ou perigosos à saúde ou segurança.

Em todo o caso, o CDC não adotou a Teoria do Risco Integral, admitindo hipóteses de exclusão. Nesse sentido, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. No caso *sub judice*, a instituição acionada teria que demonstrar a ausência de falha na prestação do serviço, ou a culpa do próprio aluno ou de terceiros pelos problemas relatados, o que, sabidamente, não ocorreu.

A fim de demonstrar a responsabilização da instituição de ensino superior acionada pela falha na prestação de serviço, seguem alguns julgados:

INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR. CURSO NÃO RECONHECIDO PELO MEC. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO AGRAVO. INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. **A instituição de ensino superior responde objetivamente pelos danos causados ao aluno em decorrência da falta de reconhecimento do curso pelo MEC, quando violado o dever de informação ao consumidor.** 2. Óbice da súmula 7/STJ no tocante à tese de ausência da responsabilidade civil. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, **entendeu estar provado o fato constitutivo do direito do autor, ante ausência de informação adequada** acerca do não reconhecimento do curso superior. Impossibilidade de reexame de fatos e provas. 3. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp 651.099/PR, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 26/05/2015, DJe 03/06/2015).

**O atraso significativo na formatura de aluno, em razão de falha na prestação do serviço pela instituição de ensino superior, viola direitos da personalidade e configura dano moral.** Uma ex-aluna ajuizou ação contra instituição de ensino superior a fim de que esta fosse condenada ao pagamento de indenização por danos morais em razão do atraso na concessão do certificado de graduação em pedagogia. Ainda, requereu a devolução em dobro dos valores destinados às provas de recuperação exigidas pela faculdade. Pontuou que, apesar de ter finalizado integralmente o curso em 2016, não

pôde se formar em virtude da informação equivocada, no sistema eletrônico da instituição, de que havia sido reprovada em oito matérias. Acrescentou que somente em 2018, após ter realizado novas provas, a faculdade constatou uma falha no registro das notas. O Juízo sentenciante julgou procedentes os pedidos e condenou a ré ao pagamento de 8 mil reais, a título de danos morais. Interposto recurso pela faculdade, os Julgadores consideraram injustificada a demora de quase dois anos para a instituição reconhecer a inconsistência do sistema eletrônico gerenciador das notas dos alunos, fato que caracteriza grave falha na prestação do serviço. Aduziram que os valores cobrados da aluna para o refazimento das avaliações são indevidos e devem ser restituídos em dobro, com fundamento no artigo 42, parágrafo único, do CDC. Além disso, os Magistrados asseveraram que o erro grosseiro da instituição retardou a formatura da recorrida por período significativo e frustrou suas pretensões profissionais e financeiras. Assim, concluíram que os danos de ordem moral sofridos pela estudante são inegáveis e mantiveram o valor da indenização fixada em primeira instância, por considerá-lo proporcional e razoável. Ao final, a Turma negou provimento ao recurso.

Acórdão 1186532, 07147917120188070020, Relator Juiz ARNALDO CORRÊA SILVA, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 17/7/2019, publicado no DJe: 22/7/2019.

Vale ressaltar que a cobrança indevida, caso haja pagamento correspondente pelo consumidor, deverá ser restituída em valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetário e juros legais, conforme disposição do art. 42 do CDC.

## **4 REPARAÇÃO DOS DANOS**

### **4.1 DANOS MATERIAL E MORAL INDIVIDUAIS. DEVER DE REPARAÇÃO . CONDENAÇÃO GENÉRICA.**

O sistema do CDC busca proteger o consumidor da má prestação de serviços, em respeito aos princípios da Boa-fé, transparência e da garantia do direito a informação, bem como pelas obrigações impostas ao fornecedor. Além disso, a questão *sub judice* atinge não apenas o direito do consumidor, mas o direito à educação de qualidade.

O direito à educação compreende um ensino técnico, humanitário, acessível, atualizado, atento a função social, mas também requer a observância de instalações gerais adequadas, presença de acervo de biblioteca e de recursos multifuncionais, serviços de apoio e orientação aos estudantes, condições de acessibilidade, atualização e melhoria de técnicas de atendimento, dentre outros.

No caso dos autos, os consumidores tiveram frustradas suas expectativas na qualidade do atendimento da instituição acionada. A mudança na gestão da IES e a implantação de novo sistema acadêmico e financeiro, em vez de facilitar os trâmites internos, exigiu do consumidor tempo muito superior ao razoável para resolução dos problemas. Violou-se os deveres de qualidade do atendimento, no presencial e no virtual, ocasionando severo desgaste emocional e prejuízos financeiros a milhares de estudantes.

O Código do Consumidor é norteado pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e pela necessidade de que o Estado atue no mercado para minimizar essa hipossuficiência, garantindo, assim, a igualdade material entre as partes. A empresa Acionada tem a responsabilidade objetiva de reparar o consumidor prejudicado. A este é garantida a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos** (CDC, art. 6º, VI). Trata-se de desenrolar do dever de confiança, pois há a legítima expectativa do consumidor na qualidade e utilidade do serviço.

Conforme se depreende dos relatos constantes no Inquérito Civil anexo, **os consumidores sofreram prejuízos patrimoniais e extrapatrimoniais com as dificuldades decorrentes da implantação do sistema Anima Educação. Vejamos os depoimentos colhidos em audiência realizada em 06.04.2022, na presença deste *Parquet* que subscreve:**

Foi dada a palavra ao estudante Rodrigo de Melo Grego, que alegou. 1. Ter sofrido prejuízo financeiro, uma vez que ele não foi informado sobre a mudança de sistema e teve que pagar uma matéria que não teve opção de escolha. Em seguida foi dada a palavra à Mércia Cardoso, que alegou prejuízo acadêmico e financeiro, uma vez que teve que arcar com o pagamento de estágio devido a barreiras impostas pela Faculdade, que tem sido cobrada pela Faculdade de valores que não deve. Ao final, o aluno Enzo expôs que teve um problema com a demora de disponibilização de documentos e que está na espera da resolução de restituição financeira . (Audiência 06.04.2022 - ID MP 6447283 )

Conforme o CDC, o serviço deve proporcionar ao consumidor exatamente aquilo que ele esperava ou deveria esperar quando o adquiriu, e o princípio da qualidade, retratado pela durabilidade, funcionalidade e segurança.

"Assim, no sistema do CDC, da tradicional responsabilidade assente na culpa, passa-se à presunção geral desta e conclui-se com a imposição de uma responsabilidade legal. O novo regime de vícios no CDC caracteriza-se como um regime de responsabilidade legal do fornecedor, tanto daquele que possui um vínculo contratual com o consumidor, quanto daquele cujo vínculo contratual é apenas com a cadeia de fornecedores." (Cláudia Lima Marques. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 984).

A compensação pecuniária pelo dano moral deve levar em conta a extensão e a gravidade do dano, bem como o caráter pedagógico lenitivo da indenização e os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também é necessário considerar a condição social e econômica das partes, cuidando para que a indenização não seja meramente simbólica ou irrisória para o ofensor, nem gere o enriquecimento sem causa do ofendido.

Trata-se de um pedido de condenação genérica, pois uma sentença genérica prolatada em ação civil pública que reconhece conduta ilícita deve conter em seus termos a reparação por todos os prejuízos suportados pelas vítimas, sem a obrigação de ter que especificar, entretanto, o tipo de dano sofrido (RESP 1718535/STJ).

Nesse sentido:

“Será, portanto, por ocasião da liquidação da sentença genérica que os interessados deverão de comprovar, individualmente, os efetivos danos que sofreram, assim como o liame causal destes com o proceder reputado ilícito na ação civil coletiva. Deverão demonstrar, ainda, a qualidade de vítima, integrante da coletividade lesada pelo proceder considerado ilícito na sentença genérica”;

(... ) Lembre-se que o autor da ação coletiva atua como substituto processual dos titulares dos direitos e interesses individuais lesados, afigurando-se-lhe absolutamente inviável delimitar e, mesmo, comprovar os danos individualmente sofridos por estes”.

(RESP 1718535/STJ).

Outro pedido genérico desta Ação Civil é a condenação ao pagamento de dano material devidamente comprovado individual, ante a cobrança indevida praticada pela acionada. Caso tenha havido o pagamento correspondente pelo consumidor, a quantia deverá ser restituída em valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, conforme disposição do art. 42 do CDC.

Ante o exposto, entende cabível o pagamento de reparação por danos materiais e morais sofridos pelos consumidores vítimas das falhas na prestação do serviço pela acionada, sendo os danos devidamente comprovados em fase de execução (liquidação de sentença)

## **4.2 DO DANO MORAL COLETIVO**

As violações aos direitos apontados nesta petição reclamam não apenas a prestação jurisdicional determinando obrigações de fazer e não-fazer, mas, também, condenação de caráter punitivo. O dano moral coletivo está consagrado, expressamente, no ordenamento jurídico nacional e abrange os direitos transindividuais de qualquer natureza (*caput* do art. 1º da Lei nº 7.347/85 e art. 6º da Lei 8.078/90).

Percebe-se que a repressão do Estado, através de sanção pecuniária convertida para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor, visa a realizar a política de prevenção preconizada pelo próprio Código Consumerista, consoante lição de Leonardo Roscoe Bessa:

**A condenação por dano moral coletivo é sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos.** O valor imposto pelo juiz é destinado ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública). Caráter da condenação é exclusivamente punitivo. Não se objetiva a reparação de dano material, embora seja possível (e recomendável) cumular pedidos reparatório e condenatório por dano moral coletivo. O objetivo da lei, ao permitir expressamente a imposição de sanção pecuniária pelo Judiciário, a ser revertida a fundos nacional e estadual, foi basicamente de reprimir a conduta daquele que ofende direitos coletivos e difusos. Como resultado necessário dessa atividade repressiva jurisdicional surgem os efeitos – a função do instituto – almejados pela lei: prevenir a ofensa a direitos transindividuais, considerando seu caráter extrapatrimonial e inerente relevância social.” (Revista de Direito do Consumidor, nº 59, 2006, Ed. Revista dos Tribunais, pg. 108).

O dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita, que de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial, revelando-se despendianda demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral.

O CDC atribui aos fornecedores o dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços. Em geral, tais deveres são vislumbrados sob o prisma individual, porém eles tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

O tempo útil e seu máximo aproveitamento são interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva. **A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípua de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo.** No caso, a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal pertinente, infringe valores essenciais da sociedade e possui os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato (REsp 1.737.412-SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, por unanimidade, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No caso dos autos, violou-se os deveres de qualidade do atendimento, no presencial e no virtual, especialmente exigindo-se do consumidor tempo muito superior ao razoável para

resolução dos problemas. Houve efetiva perda do tempo útil do consumidor, que teve de se deslocar várias vezes presencialmente à sede da instituição de ensino, e/ou realizar os protocolos online repetidamente, no intuito de prosseguir o calendário acadêmico. Além disso, frustrou-se as expectativas de melhoria na qualidade do serviço.

**Logo, os fatos narrados possuem os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato individual: trata-se de dano coletivo. Conforme jurisprudência da Corte Superior, não se trata do número de pessoas concretamente prejudicadas pela lesão em certo período, mas sim do dano decorrente da conduta antijurídica, que deve ser "ignóbil e significativo", de modo a atingir valores e interesses coletivos fundamentais. (Resp 1610821/STJ)**

Sob a égide do art. 14 do CDC, a instituição de ensino responde objetivamente pelas falhas na prestação de serviço educacional, tendo o dever de indenizar o aluno por danos decorrentes. No caso, verifica-se a legítima expectativa dos alunos na melhoria dos serviços e no atendimento das demandas diante implantação de novo sistema, especialmente diante do suposto aperfeiçoamento dos serviços anunciados pela acionada.

Não se pode olvidar que desde março de 2020 temos vivenciado a pandemia de coronavírus (Sars-covid-19), que exigiu a adoção de medidas restritivas e preventivas, a fim de frear a contaminação, o que incluiu severas mudanças na prestação dos serviços educacionais, como a suspensão das aulas presenciais e implantação das aulas remotas (virtuais), atrasos no calendário, mudanças nas avaliações; exigindo flexibilidade tanto do consumidor quanto da instituição de ensino para continuação da aprendizagem.

Atualmente, no entanto, com o retorno às aulas presenciais, significativa melhoria dos indicadores (taxa de contaminação, número de óbitos, ocupação dos leitos) e qualificação técnico-profissional quanto aos novos métodos de atendimento e aprendizagem, presumir-se-ia que a instituição de ensino acionada estivesse razoavelmente preparada para receber seus 30.000 (trinta mil) alunos. No entanto, consoante o já discorrido, não foi o que ocorreu na prática, e os consumidores tiveram suas expectativas cabalmente frustradas.

**Não apenas por abranger grande número de consumidores, mas por prejudicar, atrasando e dificultando, a realização do sonho da graduação de milhares de pessoas, ultrapassou-se o mero dissabor. Resta caracterizado o dano moral coletivo no presente caso.**

Acerca do valor da condenação, também no julgado Resp 1610821/STJ reafirmou-se que a condenação em danos morais coletivos têm natureza eminentemente sancionatória, e o valor da indenização é arbitrado em prol de um fundo criado pelo **artigo 13** da LACP, enquanto que na violação de direitos individuais homogêneos, que leva à fixação de danos morais cujos valores se

destinam às vítimas, há uma condenação genérica, seguida pela liquidação prevista nos artigos 97 a 100 do CDC. **Justamente o caso *sub judice*.**

O arbitramento da quantia indenizatória deve considerar a situação econômica e a amplitude daquele que praticou a conduta lesiva no mercado de consumo, bem como, as circunstâncias do caso, o modo de agir da ré. Ademais, trata-se de empresa de grande porte, com fins lucrativos, que comercializa serviços de alto valor; de modo que entende cabível **o pedido de indenização de R\$500.000,00 (quinhentos mil de reais).**

Diante do exposto, requer a Vossa Excelência que acolha os pedidos a seguir dispostos.

## **5 TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA**

A Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015, instituiu o novo Código de Processo Civil, introduzindo uma nova filosofia processual, buscando, dentre outros objetivos, conferir maior dinamismo a marcha processual, assim como assegurar garantias as partes litigantes, com o fim de estabelecer uma melhoria na prestação jurisdicional.

Nesse sentido, o art. 300 do CPC/2015, ao tratar da prestação jurisdicional em casos urgentes estabelece que a tutela de urgência *será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.*

Na mesma toada, especificamente quanto à tutela coletiva, o caput do art. 12 da Lei nº 7.347/85 preconiza que “*Poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificação prévia, em decisão sujeita a agravo*”.

Na mesma linha, com objetivo de assegurar o direito básico do consumidor de facilitação de sua defesa, o Código de Defesa do Consumidor consignou no art. 84, § 3º, os pressupostos para concessão de liminar em sede de tutela coletiva, exigindo o relevante fundamento da demanda e o receio de ineficácia do provimento final (*fumus boni iuris e periculum in mora*).

No caso específico, o requisito da probabilidade do direito alegado encontra-se satisfeito, conforme exaustivamente exposto nesta exordial, conforme previsto nas normas protetivas do consumidor previstas no art. 6º, III, IV e VI, 14, 20, 30, 46, todos do CDC.

O *periculum in mora* reside na necessidade urgente de impedir imediatamente a acionada de continuar prejudicando a progressão acadêmica dos estudantes, conforme já exaustivamente relatado nesta petição.

Diante do retro sumulado, bem como exaustivamente demonstrado o *fumus boni iuris e o periculum in mora*, requer o Ministério Público, nos termos do art. 300 do CPC e art. 84, §3º

do CDC, a concessão da tutela de urgência de natureza antecipada, *inaudita altera pars*, para que Vossa Excelência, **determine a FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA.** que:

**1. PROMOVA A OBRIGAÇÃO DE FAZER**, consistente na criação ou direcionamento de Setor específico, com pessoal qualificado, para atendimento, presencial e virtual, de todas as demandas relacionadas aos erros dos novos sistemas eletrônicos implantado pela Ânima Educação, tais como: problemas com boletos, cobrança de dívidas indevidas, restituição de valores, matrícula não efetuada, indisponibilidade de disciplinas, alterações indevidas nos documentos do estudante, dentre outras.

1.1. A criação ou direcionamento do Setor específico deve ocorrer no prazo de 10(dez) dias úteis, a contar da intimação da decisão favorável, e não poderá implicar custo adicional aos estudantes, cabendo à acionada direcionar pessoal qualificado e local adequado para realização dos serviços.

**2. PROMOVA A OBRIGAÇÃO DE FAZER, consistente no ressarcimento em dobro dos valores pagos indevidamente pelos consumidores que comprovarem a cobrança indevida**, no prazo razoável de 20(vinte) dias após o atendimento.

**3. Fixe-se multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais)**, em caso de descumprimento das medidas requeridas.

Os consumidores não podem mais aguardar, visto que a cada dia amplia-se o número de estudantes prejudicados pela acionada.

## **6. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO**

É imprescindível destacar a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor (art. 4º, I, CDC), visto que este detém o conhecimento acerca de dados e demais informações sobre o processo de produção e fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo.

Esta fragilidade é um traço universal de todos consumidores e independe de condição financeira ou social, pois reside na menor capacidade que os consumidores têm de comprovar informações inerentes ao processo produtivo ou à própria natureza do produto ou serviço.

Por isso, consiste uma “debilidade probatória”, decorrendo do princípio da isonomia, e exigindo que a legislação busque equiparar o fornecedor e o consumidor

processualmente<sup>1</sup>. O art. 6º, inciso VIII do CDC garante ao Consumidor a inversão probatória ope judicis, isto é, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

No caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista que é uma situação efetiva de hipossuficiência. Os consumidores se encontram em desvantagem técnica e financeira em relação à empresa fornecedora, visto que são estudantes.

Com base no quanto exposto *supra*, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

## 7 PEDIDOS

### **Ante todo o exposto, requer a Vossa Excelência:**

A concessão da tutela provisória de urgência de natureza antecipada, sem oitiva prévia das partes demandadas, nos termos acima dispostos, com fulcro nos art. 84 do CDC, art. 300 e ss. do CPC/15 e art. 3º da Lei 7.347/85, para promover:

**1. PROMOVA A OBRIGAÇÃO DE FAZER**, consistente na criação ou direcionamento de Setor específico, com pessoal qualificado, para atendimento, presencial e virtual, de todas as demandas relacionadas aos erros dos novos sistemas eletrônicos implantado pela Ânima Educação, tais como: problemas com boletos, cobrança de dívidas indevidas, restituição de valores, matrícula não efetuada, indisponibilidade de disciplinas, alterações indevidas nos documentos do estudante, dentre outras.

1.1. A criação ou direcionamento do Setor específico deve ocorrer no prazo de 10(dez) dias úteis, a contar da intimação da decisão favorável, e não poderá implicar custo adicional aos estudantes, cabendo à acionada direcionar pessoal qualificado e local adequado para realização dos serviços.

**2. PROMOVA A OBRIGAÇÃO DE FAZER**, consistente no ressarcimento em dobro dos valores pagos indevidamente pelos consumidores que comprovarem a cobrança indevida, no prazo razoável de 20(vinte) dias após o atendimento.

---

<sup>1</sup>MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. rev. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009. p. 124-127.

**3.** Fixe-se multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais), em caso de descumprimento das medidas requeridas.

**Requer ainda:**

**1. Além da confirmação da tutela liminar, requer a Vossa Excelência que CONDENE a ACIONADA FACS SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA. nas seguintes obrigações:**

- a) Prestar atendimento de qualidade, com pessoal qualificado e local próprio, de maneira presencial e virtual, para efetiva resolução das demandas dos alunos, especialmente as diretamente relacionadas a falha dos sistemas eletrônicos.
- b) Admitir a rescisão contratual, por opção do consumidor contratante, sem a imposição de encargos/multas eventualmente previstas, caso demonstre prejuízo financeiro por falha dos sistemas eletrônicos.
- c) Restituir em dobro a quantia paga indevidamente pelos consumidores, caso comprovada, em prazo a ser arbitrado por Vossa Excelência;
- d) Abster-se de promover a inclusão do nome do estudante ou responsável financeiro em cadastros dos órgãos de restrição ao crédito, em razão da inadimplência contestada administrativamente; isto é, apenas as informações constantes no sistema eletrônico não são suficientes, devendo o estudante e/ou responsável ser previamente notificado para esclarecimentos.
- e) Indenizar, individualmente, os efetivos danos patrimoniais e extrapatrimoniais sofridos pelos consumidores, quando devidamente comprovados o dano e o liame causal.
- f) Indenizar os danos morais coletivos em decorrência da falha na prestação do serviço, na quantia de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), valor a ser destinado ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor -FEPC do Estado da Bahia, conforme previsão do art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública).

**2.** A inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII do CDC, por se tratar de demanda de proteção ao consumidor, fundamentando-se tanto na verossimilhança das afirmações quanto na hipossuficiência dos consumidores, segundo os fundamentos já expostos;

**3.** A dispensa do pagamento das custas, emolumentos e outros encargos, em vista do disposto no art. 18, da Lei nº 7.347/85 e Art. 87 da Lei nº 8.078/90;

**4.** A cominação de multa diária (astreintes), prevista no art. 537 do CPC/15, art. 84, § 4º, do CDC e art. 11 da Lei 7347/85, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) por dia de descumprimento da decisão deste juízo;

5. A citação da ré, na pessoa de seu representante legal para, querendo, no prazo legal, apresentar contestação, sob pena de revelia e confissão quanto à matéria de fato;

6. Sejam as intimações do autor feitas pessoalmente, em face do disposto nos arts. 180 do Código de Processo Civil, art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia) e art. 41, IV, da Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público);

7. Ao fim, após a instrução probatória, seja a presente ação julgada procedente, confirmando-se a tutela provisória de urgência requerida no item 5, e os demais pedidos do item 7.

8. Pretende a Autora provar as alegações aduzidas na inicial mediante juntada de documentos relativos às alegações da inicial, se porventura negadas ou contestadas pelas Acionadas, além da oitiva de testemunhas e depoimentos dos representantes legais da Acionada e de estudantes, juntando, desde já, como prova do alegado, os autos do Inquérito Civil nº 003.9.48040/2022.

9. Valor da causa: Em sintonia com o artigo 292 do CPC, atribui-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

10. O Ministério Público opta pela realização de audiência de conciliação ou de mediação, nos termos do art. 319, inc. VII, do CPC/2015.

Pede deferimento.

Salvador, 08 de junho de 2022.

**THELMA LEAL DE OLIVEIRA**

**Promotora de Justiça**

**ADRIANA MAGALHÃES PEIXOTO DE JESUS**

**Assessora Técnico-Jurídica de Promotoria**