



Órgão	6ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0724411-62.2021.8.07.0001
APELANTE(S)	MINISTERIO PUBLICO DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITORIOS
APELADO(S)	CULTURA INGLESA IDIOMAS S.A.
Relator	Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA
Acórdão Nº	1409606

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. BOA-FÉ OBJETIVA. DIREITO À INFORMAÇÃO. PREÇOS NOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS. OBRIGATORIEDADE. CURSOS DE INGLÊS. NECESSIDADE DE TESTE DE NIVELAMENTO ANTERIOR À DIVULGAÇÃO DOS VALORES. PRÁTICA ABUSIVA. DEVER DE INFORMAR. RECURSO CONHECIDO E PROVIDA. MULTA DIÁRIA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO.

1. As relações de consumo são norteadas pelo princípio boa-fé objetiva (arts. 4º, III, e 51, IV do Código de Defesa do Consumidor - CDC), que, em síntese, significa conduta dos atores (consumidor e fornecedor) pautada pela lealdade, transparência e confiança.
2. O art. 6º do CDC estabelece ser direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”. O direito à informação do consumidor – que corresponde ao dever de informar do fornecedor – é decorrência e concretização da boa-fé objetiva.
3. O artigo 31 do CDC explicita o dever de informar, com ênfase no momento pré-contratual: “A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.
4. O art. 2º da Lei 10.962/2004 determina que, no comércio eletrônico, deve haver “divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze” (art. 2º, III, com a redação conferida pela Lei 13.543/2017).
6. O fato de a apelada oferecer diversos cursos, de acordo com a necessidade do aluno, não a desobriga dos deveres impostos pelo CDC. Os consumidores devem ser informados dos valores dos cursos ofertados, anteriormente ao preenchimento de ficha de matrícula e submissão ao teste de nivelamento.
7. Não se discute a importância da prova de nivelamento oferecida pela instituição, para que o aluno se matricule em uma turma condizente com seu nível de conhecimento. Todavia, isso não afasta o dever de informação da empresa.
8. Recurso conhecido e provido. Multa diária no caso de descumprimento.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LEONARDO ROSCOE BESSA - Relator, SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO - 1º Vogal e VERA ANDRIGHI - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador ALFEU MACHADO, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 24 de Março de 2022

Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA
Relator

RELATÓRIO

Cuida-se de apelação cível interposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS contra decisão proferida pelo Juízo da 14ª Vara Cível de Brasília em ação civil pública ajuizada em desfavor de CULTURA INGLESA IDIOMAS S.A..

O autor sustentou, em sua petição inicial, que a apelada incorre em prática abusiva ao não apresentar aos consumidores informações claras e precisas quanto aos cursos oferecidos, por condicionar a divulgação dos valores dos serviços à submissão do aluno a teste de nivelamento.

Requeru, na origem, a procedência dos pedidos iniciais para que fosse imposta à ré, ora apelada, a obrigação de prestar, de forma clara e completa, as informações acerca do valor cobrado pelos cursos ofertados, em seu site e no contato feito pelos consumidores diretamente com a empresa, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia.

O juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos, por “ausência de prova mínima do direito do autor, tendo em vista que o conjunto demonstrado se mostra insuficiente para averiguar o alegado dano a direito de informação prescrito no Código consumerista”. Sustentou que “não é possível verificar, apenas pelas provas apresentadas, a existência de omissão de preço pelo fornecedor de serviços simplesmente por solicitar uma avaliação do aluno pelo profissional capacitado antes de oferecê-lo”.

Em suas razões recursais, o Ministério Público argumenta que: 1) os documentos juntados aos autos demonstram a ausência de exibição ostensiva do preço dos cursos oferecidos pela apelada aos consumidores, em desacordo com os termos previstos na Lei nº 10.962/04; 2) apesar de os cursos serem cobrados de acordo com o nivelamento do aluno, os níveis são predeterminados, portanto, não há que se falar em serviço único e diferenciado para cada consumidor; 3) o procedimento adotado pela apelada viola a vulnerabilidade dos consumidores, a transparência e o princípio da boa-fé objetiva e gera desequilíbrio na relação de consumo; 4) conforme reconhecido pela própria apelada, para que os consumidores sejam informados dos valores dos cursos ofertados, exige-se o preenchimento de ficha de matrícula e a submissão a teste de nivelamento, sem o consumidor sequer saber acerca da possibilidade de arcar com os custos, o que viola claramente seus direitos perante à empresa; 5) a justificativa pautada no fato de que a empresa poderia incorrer em publicidade enganosa, caso fosse fornecido preço de forma genérica (artigo 66, CDC), igualmente não se sustenta, porquanto não há predominância de tal dispositivo sobre o dever informacional do fornecedor, sob pena de subverter os princípios orientadores do sistema consumerista.

Em resumo, entende que “não se mostra lícito, por qualquer ângulo, condicionar o consumidor à realização de determinado exame para que, então, tenha acesso aos valores dos serviços que pretende contratar”.

Requer, portanto, “o conhecimento e, no mérito, o provimento do recurso, para que seja reformada a sentença impugnada, sendo julgados procedentes os pedidos constantes na inicial da Ação Civil Pública”.

Sem preparo, diante da isenção legal.

Contrarrazões apresentadas (ID 32216778).

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA - Relator

1. CONHECIMENTO

Conheço do recurso, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade.

2. MÉRITO

Reside a controvérsia em determinar se a instituição de ensino cumpre o dever de informar com relação aos serviços oferecidos no mercado de consumo.

As relações de consumo são norteadas pelo princípio boa-fé objetiva (arts. 4º, III, e 51, IV do Código de Defesa do Consumidor - CDC), que, em síntese, significa conduta dos atores (consumidor e fornecedor) pautada pela lealdade, transparência e confiança. A boa-fé objetiva orienta todos os vínculos – contratuais e extracontratuais – estabelecidos no mercado de consumo.

O CDC prevê, em seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor. O inciso III do dispositivo estabelece que é direito do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”. O art. 31, da mesma lei, detalha em que consiste a informação na oferta de produtos e serviços no âmbito do mercado de consumo.

O direito à informação do consumidor – que corresponde ao dever de informar do fornecedor – é decorrência e concretização da boa-fé objetiva. É fundamental para o pleno exercício do direito de escolha (art. 6º, II): “A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa” (STJ, REsp 1.758.118, Min. Herman Benjamin).

O referido direito é relevante na medida em que mitiga a *vulnerabilidade informacional* do consumidor - a qual está vinculada à importância da aparência, da comunicação e da informação num mercado cada vez mais visual, rápido e de risco - e, conseqüentemente, diminui o desequilíbrio da relação entre as partes.

O dever de informar do fornecedor permeia as diferentes etapas do contrato de consumo. Inicia-se na oferta e publicidade (arts. 30, 31, 35 e 36 a 38 do CDC) e acompanha todas as fases da relação obrigacional, inclusive momento pós-contratual (arts. 39, 42, 46, 48, 51 e 52 do CDC).

O artigo 31 do referido diploma explicita o dever de informar, com ênfase no momento pré-contratual: “A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

No tocante a exibição dos preços dos produtos, registre-se, ainda, que o art. 2º da Lei 10.962/2004 permite algumas modalidades de informação dos valores. No caso do comércio eletrônico deve haver “divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze” (art. 2º, III, com a redação conferida pela Lei 13.543/2017).

No caso, a apelada oferece cursos de inglês para crianças, adolescentes, adultos e empresas. Observa-se, das provas colacionadas aos autos, que os cursos são divididos - além das categorias já mencionadas referentes à faixa etária dos alunos - em inglês para iniciantes, inglês intermediário, inglês avançado, aulas particulares e exames internacionais.

Diferentemente do asseverado pelo juízo *a quo*, as provas apresentadas nos autos são suficientes e evidenciam a existência de omissão dos preços pela instituição. O *site* da apelada não apresenta nenhuma informação concernente aos valores cobrados pelos cursos ofertados.

Em que pese o serviço personalizado que o tipo de curso oferecido exige, é fato incontroverso que a precificação das categorias disponíveis na instituição não se mostra inviável. O aluno pode até ser submetido a avaliação com profissional especializado, para saber em qual nível de ensino se encaixa: inglês para iniciantes, inglês intermediário, inglês avançado, aulas particulares e exames internacionais. Todavia, as categorias preestabelecidas pela instituição devem ser precificadas e o consumidor deve ter fácil acesso às informações, tanto no endereço eletrônico da instituição quanto na visita presencial a qualquer unidade.

Claramente, não se trata de um serviço completamente individualizado, pois até as aulas particulares podem ser precificadas por hora, número de dias na semana, horário etc., independentemente de teste para nivelamento o aluno. O fato de a apelada oferecer diversos cursos, de acordo com a necessidade do aluno, não a desobriga dos deveres impostos no CDC.

Os consumidores devem ser informados dos valores dos cursos ofertados, anteriormente ao preenchimento de ficha de matrícula e submissão ao teste de nivelamento.

Conforme pontuado pelo apelante, não se discute a importância da prova de nivelamento oferecida pela instituição, para que o aluno se matricule em uma turma condizente com seu nível de conhecimento. Todavia, isso não afasta o dever de informação da empresa.

Após ter acesso aos valores que podem vir a ser cobrados pelas aulas, com pleno conhecimento acerca da possibilidade de arcar com os custos, é que o consumidor deve ser submetido à referida avaliação.

Sobre o dever de informação do fornecedor e a necessidade de apresentar ostensivamente os preços dos seus produtos e serviços, ilustrativamente, registrem-se as seguintes decisões do Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. INVESTIMENTO DE RISCO REALIZADO PELO BANCO SEM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA DOS CORRENTISTAS. DEVER QUALIFICADO DO FORNECEDOR DE PRESTAR INFORMAÇÃO ADEQUADA E TRANSPARENTE. INOBSERVÂNCIA. CONSENTIMENTO TÁCITO PREVISTO NO CÓDIGO CIVIL. INAPLICABILIDADE. 1. A Lei 8.078/90, cumprindo seu mister constitucional de defesa do consumidor, conferiu relevância significativa aos princípios da confiança, da boa-fé, da transparência e da equidade nas relações consumeristas, salvaguardando, assim, os direitos básicos de informação adequada e de livre escolha da parte vulnerável, o que, inclusive, ensejou a criminalização da "omissão de informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços" (caput do artigo 66 do CDC). 2. Sob tal ótica, a cautela deve nortear qualquer interpretação mitigadora do dever qualificado de informar atribuído, de forma intransferível, ao fornecedor de produtos ou de serviços, porquanto certo que uma "informação deficiente" - falha, incompleta, omissa quanto a um dado relevante - equivale à "ausência de informação", na medida em que não atenuada a desigualdade técnica e informacional entre as partes integrantes do mercado de consumo. (...) 4. Ademais, a proteção contra práticas abusivas, assim como o direito à informação, é direito básico do consumidor, cuja manifesta vulnerabilidade (técnica e informacional) impõe a defesa da qualidade do seu consentimento, bem como a vedação da ofensa ao equilíbrio contratual. (REsp 1326592/GO, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/05/2019, DJe 06/08/2019)". - grifou-se

“O CDC traz, entre os direitos básicos do consumidor, a ‘informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam’ (art. 6º, inciso III). A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31 do CDC). A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa” (STJ, REsp 1.758.118/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 12.02.2019, DJe 11.03.2019)". - grifou-se

Por fim, sem razão à apelada no sentido de que poderia incorrer em publicidade enganosa caso fosse fornecido preço de forma genérica (artigo 66, CDC). O tipo apenas o fornecedor que fizer “afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços”.

Não comete crime a empresa que fornece, de maneira clara e completa, os preços dos serviços, conforme lhe é devido. Também, por óbvio, não há que se falar em publicidade enganosa ou abusiva (art. 67 do CDC).

Como foi dito, o dever informacional e a boa-fé objetiva devem ser a base das relações de consumo, motivo pelo qual, os pedidos do apelante devem ser julgados procedentes.

Diante do exposto, reformo a decisão recorrida para impor à apelada a obrigação de prestar, de forma clara e completa as informações acerca do valor cobrado pelos cursos ofertados, em seu site e no contato feito pelos consumidores diretamente com a empresa.

A apelada terá 60 (sessenta) dias para cumprir a presente decisão e reformular seu *site*, de maneira que o consumidor encontre nele os preços de todos os serviços ofertados, além de ter disponível essa mesma informação no caso de o consumidor procurar a empresa, presencialmente, por telefone ou por outros meios de comunicação.

Fixo multa de R\$1.000,00 (mil reais) por dia de atraso no cumprimento da presente determinação.

3. DISPOSITIVO

Ante o exposto, CONHEÇO e DOU PROVIMENTO ao recurso do Ministério Público.

É como voto.

A Senhora Desembargadora SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Desembargadora VERA ANDRIGHI - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME.