



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.003.345/2022 — Inquérito Civil

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ª VARA
CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:**

COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA

DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL A 15ª OU 16ª

VARA CÍVEL - PROVIMENTO Nº 39/93 - CGJ

○ **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, por intermédio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, nº 440, 8º andar, Bairro Santana, nesta Capital, CNPJ nº 93.802.833/0001-57, endereço eletrônico pjconsumidorpoa@mprs.mp.br, propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** em desfavor de **UNIRITTER – SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO RITTER DOS REIS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 87.248.522/0002-76, com endereço na Rua Orfanotrófió, nº 555, Bairro Alto Teresópolis, em Porto Alegre/RS, CEP 90.840-440, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos que seguem:



1. DOS FATOS:

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 01304.003.345/2022, instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de práticas abusivas por parte da investigada.

O Inquérito Civil foi instaurado a partir de reclamação efetuada pelo consumidor Maurício Gomes de Oliveira, que assim relatou (Evento nº 03, págs. 001 /002):

"Prezados, Preciso de ajuda para conseguir estudar. Ocorre que no segundo semestre deste ano, resolvi trocar de instituição de ensino, **pelo processo de transferência, me transferi para SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO RITTER DOS REIS LTDA**, com sede na Avenida Manoel Elias, 2001, Jardim Leopoldina, na Cidade de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul, inscrita no CNPJ sob o nº 87.248.522/0007-80.

Porém, **estou desde o dia 05/08 tentando iniciar o ano letivo, mas, por dificuldades para conseguir atendimento e contato com a UNIRITTER, sigo sem ter aulas**. No dia 11 /08 com muita insistência eu consegui assinar o contrato e efetuei o pagamento da taxa de matrícula. Aderi ao "Facilita", forma pela qual optei pelo pagamento de 99,00 reais referente ao mês de julho e o valor da mensalidade seria diluída em um número X de vezes e os próximos meses seriam pagos normalmente no valor da bolsa de 60%. **O que acontece é que o atendimento gerou minha matrícula de forma incorreta, com informações de pagamento, aproveitamento e disciplinas totalmente equivocadas. Ao tentar atendimento é informado somente um número de WhatsApp que não responde devido à grande demanda. Estive presencialmente para tentar corrigir e fui informado que estava no sistema que eu não queria realizar aproveitamento, não tinha nenhuma disciplina no portal e que a forma de pagamento não estava conforme demonstrei no ato**. Foi gerado um protocolo no dia 12/08 que seria encaminhado com urgência para São Paulo e o mais rápido possível seria corrigido todos os erros. Hoje no dia 29/08 **ainda estou aguardando, perdendo**



vários dias de aula e sem conseguir falar com ninguém que possa resolver meu problema, pois os canais de atendimento não resolvem e não adianta ir presencial pois o setor responsável está localizado em São Paulo. Todo esse transtorno ocasionado por eles está tirando minha paz e estou correndo o risco de perder minha bolsa de estágio. Peço humildemente que me ajudem a solucionar este conflito!"

Determinada a expedição de ofício à instituição de ensino investigada, **manteve-se silente, mesmo após reiteração.**

Procedeu-se à intimação do reclamante para que informasse se havia conseguido regularizar sua matrícula junto à instituição de ensino, bem como se ainda havia alguma irregularidade pendente.

Em resposta, o consumidor Maurício Gomes de Oliveira asseverou que (Evento 036):

"Infelizmente, devido a inúmeros erros cometidos pela instituição de ensino UNIRITTER e visando o efetivo prosseguimento dos meus estudos, eu realizei minha matrícula em outra instituição de ensino e ingressei com um processo pela via judicial, haja vista que até o dia 28 /08/2022 eu ainda estava aguardando a UNIRITTER efetuar a correção dos próprios erros, sem ter aulas e nem qualquer previsão por parte da instituição.

"No dia 29/08/2022 eu fui de forma presencial até a instituição de ensino UNIRITTER e requisitei ao setor de atendimento para ser atendido pelo Coordenador do curso de direito e fui informado que não haveria essa possibilidade, pois ele não estaria no local. Continuei o atendimento com a atendente mesmo e informou tudo que havia ocorrido, tendo a atendente se retirado o local de atendimento diversas vezes para conversar com seu "superior". Questionei sobre a possibilidade de conversar com esta pessoa e fui informado que ela não poderia me atender e que não seria capaz de corrigir o problema.

Informei que estava sem ter aulas e que além de estar perdendo as aulas (trabalhos, provas...etc), ainda poderia perder o meu estágio.



A atendente entendeu de fato o que estava acontecendo e foi novamente relatar para seu “superior”. Ao retonar ela informa que **não havia qualquer previsão da correção da matrícula, visto que o setor responsável pelas correções está localizado em São Paulo e que eu deveria realizar o cancelamento da matrícula e procurar outra instituição, para não perder o estágio e ainda mais tempo de aula. (...)**

Ainda no mesmo dia entrei em contato via WhatsApp com o diretor da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre e verifiquei a possibilidade de conseguir uma bolsa e ingressar lá e ele me informou que eu tinha que realizar a matrícula ainda no mesmo dia e efetuar o pagamento referente a primeira mensalidade me concedendo uma bolsa de 50% para todo o curso. Em ligação de voz ele me informou que já estão indo para a 5ª semana de aula e que eu precisaria ser rápido nesse processo de transferência.”

Por fim, o consauidor esclareceu que sua situação somente foi “resolvida” depois de já estar estudando em outra instituição e de a UNIRITTER ter sido oficiada pelo Ministério Público para prestar esclarecimentos:

“No dia 06/09/22 obtive o retorno do coordenador do curso de direito, que informou que havia recebido a denúncia do MPRS e que: “Foi realizada a análise correta de seus aproveitamentos, o que já possibilita sua matrícula nas disciplinas pendentes.” Informei novamente tudo o que havia ocorrido e que já estava matriculado e estudando em outra instituição.

Foi determinada a intimação do consumidor para acostar cópia dos boletos relativos aos valores que apontou estarem sendo cobrados pela instituição de ensino.

Em resposta, o consumidor afirmou que, embora sequer tenha tido um dia de aula, a instituição de ensino permanecia lhe cobrando pela matrícula que nunca veio a ser efetivada adequadamente:

“(…) Gerei o boleto nesta data somente para enviar cópia ao senhor.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.003.345/2022** — Inquérito Civil

Confesso que estava receoso em gerar este boleto e gerar algum transtorno, pois sigo recebendo ligações de cobrança todos os dias.

O consumidor acostou um informativo de débito no valor total de R\$ 9.777,92 (nove mil, setecentos e setenta e sete reais e noventa e dois centavos – Evento 039).

Foi, então, determinada a expedição de ofício aos órgãos de praxe, solicitando informações acerca da existência de reclamações em face da investigada tendo por objeto: "problemas na realização da matrícula" e "cobrança de valores indevidos".

Em resposta, o Procon de Porto Alegre informou que "foram registradas no setor de Atendimento Eletrônico 33 reclamações contra a empresa Uniritter, tendo por objeto "problemas na realização de matrícula" e "cobrança de valores indevidos."

Seguem algumas das reclamações protocoladas junto ao Procon Porto Alegre:

A consumidora Thamyres Machado Ferreira informou que nunca se matriculou na Universidade, mas que estavam lhe cobrando valores e, inclusive, seu nome havia sido incluído em cadastros de crédito:

Em 27/08/2018 me incluíram no Sersa, sem nunca na vida ter assistido ou entrado em uma sala de aula dessa universidade. Eles tem meus dados, pois fiz vestibular levando um kilo de alimento, que é o que pediam na época. Tentei em vão contato com esta entidade ao longo dos anos para mostrar o equívoco que estavam cometendo, mas sem sucesso. Hoje este processo está me prejudicando e muito. Preciso de ajuda.

A consumidora Caroline Bustamante Quaresma relatou que não consegue efetuar o cancelamento da matrícula:

Preenchi um pedido de matricula online, mas fiquei insatisfeita com as informações, então antes de efetuar o pagamento pedi o cancelamento da matricula, via e-mail. Não cheguei a enviar meus documentos, nem a fazer nenhum pagamento e nunca assisti nenhuma



aula, já pedi diversas vezes o cancelamento e não obtenho resposta, não consigo contato telefônico com a instituição em nenhum telefone que eles disponibilizam, estou recebendo inúmeras cobranças.

A consumidora Isabelle Britz Bertoletti relatou que lhe informaram que para garantir vaga na universidade tinha que efetuar a matrícula, mesmo sem ter certeza de que iria efetuar o curso e, caso não quisesse posteriormente, era só efetuar o cancelamento. Entretanto, após efetuar a matrícula não conseguiu efetuar o cancelamento e lhe estão cobrando valores, mesmo sem nunca ter comparecido à universidade:

Em janeiro de 2019 eu fui na Universidade Ritter dos Reis me informar sobre o Fies, já que estava com planos de fazer o Fies usando a nota do Enem. Eles me informaram que para isso eu precisava fazer o vestibular da universidade, então eu fiz e passei. Naquele momento eu não queria fazer a matrícula, pois ainda não tinha o resultado do Enem, mas eles me informaram que para reservar a vaga eu tinha que assinar o contrato da matrícula, e que poderia ser cancelado caso eu desistisse de fazer o Fies, então assinei o contrato. Em março, após receber o resultado do Enem, eu entrei em contato com a Uniritter comunicando o cancelamento da matrícula, a atendente pegou os meus dados e disse que iria registrar o cancelamento, em nenhum momento ela disse que o processo não poderia ser feito via telefone. Mas, para a minha surpresa, alguns meses depois começaram a me ligar cobrando as mensalidades atrasadas que seriam do mês de março até o mês de julho.

Então em julho **eu fui pessoalmente na Universidade assinar os papéis de cancelamento da matrícula, mas ele me informaram que havia passado do prazo de cancelamento e que eu precisava pagar as mensalidades atrasadas.** Então eu expliquei a minha condição financeira, sou Jovem Aprendiz, recebo apenas 650 reais por mês, moro com meu pai e vivemos com a aposentadoria dele, juntando as nossas rendas, não alcança o valor de uma mensalidade da universidade. Mesmo assim, continuaram me cobrando, e em novembro de 2019 eu recebi uma carta onde eles ameaçaram colocar



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.003.345/2022 — Inquérito Civil

o meu nome no SPC. Fiquei muito assustada, pois eu nunca frequentei nenhuma aula e não tenho a menor condição de pagar as mensalidades.

No mesmo sentido, as declarações de Marília Bavaresco, em relação à matrícula de sua filha Rafaela Bavaresco Calliari:

Por ocasião da pré matrícula da minha filha Rafaela Bavaresco Calliari (cpf 048.865.720-22) no curso de Medicina Veterinária da UniRitter, na época menor de idade, **não fomos informadas em qualquer momento que essa pré-matrícula seria na realidade A MATRÍCULA do curso. Nos asseguraram que seria uma maneira de assegurar a vaga.** Após ponderações no âmbito doméstico, chegamos ao consenso de que Rafaela não teria condições de cursar naquela instituição devido à nossa incapacidade financeira e porque ela vai tentar em breve uma vaga na universidade federal. No entanto, para nossa desagradável surpresa, temos sido constantemente assediados para quitarmos uma parcela referente ao primeiro mês de aula (que começou no dia 08/02021). Ocorre que o montante de cobrança extrapola inclusive o valor da bolsa que a Rafaela teria por direito, pois no momento da pré matrícula foi assegurado que ela teria 50% de desconto nas mensalidades, o que não ocorreu. Para minha desagradável surpresa, hoje, após horas e horas de tentativas frustradas de estabelecer contato com o setor CAC da UniRitter, me foi informado que não só terei que pagar um valor próximo a R\$ 5.000,00 referente à primeira mensalidade, como 20% de cada mensalidade faltante.

Peço orientação e que este valor que está sendo exigido em pagamento seja desconsiderado, porque minha filha sequer utilizou os recursos que a UniRitter colocou à disposição, **tampouco foram anexados de nossa parte todos os documentos solicitados por ocasião da pré-matrícula** (ver anexo). Eu, como responsável financeira, não tenho condições de arcar com essa exorbitância sobre serviços e recursos que sequer foram prestados ou utilizados por Rafaela Bavaresco Calliari, minha filha. Em anexo os documentos que possuímos comprovando a situação.



O consumidor Rafael Viegas de Lacerda relatou que encontrou dificuldades para cancelar a matrícula por intermédio da "área do aluno" existente no site e que, após, passou a ser cobrado para pagar mensalidades, embora não tenha ingressado no curso:

Fiz o vestibular, porem após a aprovação e tramite de aprovação, **não conseguir mais contato com a instituição, após diversas tentativa de contato resolvi cancelar a matricula, pois não havia conseguindo acessar a área do aluno no inicio do curso. Já enviei diversos emails a instituição e a mesma não me retorna com a aprovação do cancelamento, estou sendo cobrado por empresa de cobranca, já informei que não estou estudando e a mesma .. falou que não se importa.. eu tenho que pagar por algo que nunca usei, e que as ligações seguirão.**

O consumidor Maicon Garcia Lima refere que sequer chegou a assinar o contrato, e que contatou a universidade dizendo que não pretendia se matricular. Entretanto, estão lhe cobrando valores a despeito de ter informado a universidade:

Minha reclamação é que fui fazer uma pré-matrícula no curso de Letras na Unirriter, a atendente então me enviou os documentos, ao ler o contrato tive dúvida e fui ligar para universidade, para minha surpresa o telefone que eles indicavam (51) 3092-5600 dava mensagem de que o telefone não existia, achei tudo muito estranho e **não quis mais fazer o curso nessa universidade, evidentemente recusei a assinar o contrato (conforme provas em anexo). No outro dia alguém me perguntou pelo whatsapp se fiz a matrícula, respondi que não pelos motivos expostos (print do whatsapp em anexo da mensagem). A atendente respondeu "compreendo" e para mim o caso estava encerrado. Para minha surpresa hoje, dia 25/03 recebi um e-mail da unirriter me comunicando que abriu um cadastro negativo no meu nome no SERASA . Peço ajuda para que a empresa se desculpe imediatamente, pois como prova os documentos anexados **não assinei nenhum documento**, justamente por ficar desconfiado da universidade, que me pareceu exclusivamente comercial, dois dias depois infelizmente minha intuição se provou correta...**



A consumidora Nathalie Pinheiro Munhoz relatou tanto dificuldade de cancelamento da matrícula como isenção da multa contratual do cancelamento no prazo de sete dias, conforme previsto em contrato.

DIFICULDADE PARA CANCELAMENTO DE MATRÍCULA COM DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS E ISENÇÃO DE MULTA CONTRATUAL NO PRAZO DE 7 DIAS, PERMITIDO NO CONTRATO DA INSTITUIÇÃO - No dia 30/03, efetuei minha matrícula no curso de Medicina Veterinária, através do canal de atendimento de Whatsapp da instituição Uniritter. **No contrato, está explícito que tenho um prazo de até 7 dias corridos para efetuar o cancelamento da matrícula, sem cobrança de multas e com reembolso do valor integral pago. Entrei em contato com a instituição novamente via whatsapp no dia 05-04, e solicitei o cancelamento dentro do prazo de 7 dias. O atendimento se iniciou às 11 da manhã. A atendente, inicialmente, queria cobrar multa de contrato. Questionei citando o próprio contrato da instituição, onde diz que não haveria multa dentro do prazo de 7 dias. Ela disse que eu estava certa, e ela se enganou. Me enviou um formulário, pediu que eu preenchesse á próprio punho e encaminhasse pra ela via whatsapp junto a meu RG. Assim fiz. Questionei então como seria feito o reembolso .Novamente, ela me disse que no meu caso não teria reembolso, somente isenção da multa. Contestei, citando novamente o contrato deles. Ela me disse que então, devolveriam 80% porque as aulas já haviam iniciado. Mas as aulas do meu curso ainda não se iniciaram, não havia nem ao menos horários ou material disponível no portal do aluno da instituição. Enfim, perguntei novamente a ela como eu devia proceder para pegar o meu reembolso de então, 80%. Ela demorou mais um tempo pra responder, e às 15:30, me disse que ela não poderia efetuar meu cancelamento, que eu devia entrar em contato por telefone com a CAC, me informando o número 51 3092 5600, e solicitar o cancelamento da matrícula por lá, isso após mais de 4 horas de atendimento. Entrei em contato por telefone e o mesmo é eletrônico, a mensagem gravada diz que os atendimentos presenciais e via esse número estão suspensos, e que eu deveria entrar em contato por whatsapp. Entrei novamente em contato por whats, pedindo para falar com um atendente, mas até o presente momento em que registro essa denúncia, ninguém me atendeu. Entrei em contato por outro telefone que estava no**



site deles e conversei com uma moça Tainá, que me sugeriu agendar uma visita presencial, dizendo que eles só estão atendendo às terças e quintas, no campus. Agendei minha visita para amanhã, dia 06-04 às 14h. Sinto que estão me forçando a cancelar a matrícula após o prazo para me cobrarem multa e não efetuarem o reembolso. Segue em anexo todo o histórico de conversa via whatsapp junto ao contrato assinado, no dia 30-04. Até o presente momento, não consegui efetuar o cancelamento da minha matrícula.

Causa espanto o despreparo da atendente, que inicialmente queria cobrar multa contratual indevidamente. Depois, iniciou atendimento, enviou formulário para cancelamento e informou, novamente equivocadamente, que não haveria reembolso. Então, afirmou que o reembolso seria de somente 80% porque as aulas já haviam iniciado (mas não haviam iniciado). Então, após várias informações equivocadas, a atendente disse que não poderia efetuar o cancelamento e que o mesmo teria de ser efetuado pelo CAC.

Entretanto, o número de telefone do CAC informado tinha apenas uma mensagem gravada, informando que os atendimentos presenciais e via CAC estavam suspensos, e que o contato deveria ser efetuado por whatsapp.

Ocorre que o consumidor efetuou o contato por whatsapp e ninguém lhe respondeu. Então, o consumidor teve que contatar por outro número de telefone que localizou no site e uma nova atendente lhe disse que deveria agendar uma visita presencial, mas que os atendimentos estavam acontecendo somente às terças e quintas.

Enfim, quando efetuou o reclamação, o consumidor havia sido efetivamente atendido.



A consumidora Gabriela Worm Amaral relatou que efetuou o cancelamento da matrícula antes do início das aulas e demorou a ter resposta da efetivação do cancelamento. Posteriormente, lhe foi informado que teria de pagar multa contratual e mensalidades relativas ao período em que sequer havia assistido às aulas:

Realizei matrícula no curso de Medicina Veterinária na universidade Uniritter, com direito a bolsa de 50%, em Porto Alegre, RS, em dezembro do ano passado. Todo o atendimento e o processo de matrícula foi realizado por whatsapp.

Tive uma péssima experiência com a universidade, antes mesmo do início das aulas, e resolvi cancelar minha matrícula no dia 11/02/2022.

Ao longo da semana, enviei mensagens solicitando o cancelamento da matrícula para o whatsapp da instituição (55 51 30925600), para o email (cac@uniritter.edu.br) e liguei para o telefone (4003.4951). Fui ignorada pelos atendentes, me enviaram mensagens automáticas e me disseram que não poderiam me ajudar, sem me orientar de como deveria prosseguir. Fui questionar presencialmente, no dia 22/02, antes do início das aulas, e consegui abrir o processo de cancelamento da matrícula. Nesse dia, fui orientada a não pagar a mensalidade de fevereiro, que custava cerca de 2300 na época, pois não tive acesso às aulas, ao portal ou a um serviço decente. Me prometeram uma confirmação por email e pelo Ulife (portal da universidade) até o dia 04/03, concluindo o cancelamento, o que não aconteceu.

Fui novamente ao campus, no dia 07/03/2022, e fui orientada a aguardar pela resposta, a ser enviada por email e pelo Ulife. Nesse dia, **os atendentes me garantiam que não deveria me preocupar com multa de quebra de contrato ou com a mensalidade de fevereiro em aberto, pois por eu ter solicitado o cancelamento da matrícula antes de ter acesso às aulas, não seriam cobrados. Recebi a resposta dia 17/03. Na resposta constava que deveria pagar uma multa de 10% e o valor da mensalidade atrasada, no valores de R\$1751,60 e de R\$4601,99, respectivamente. Destacando que o valor da mensalidade é o dobro que o normal, por estar atrasada, e não a paguei dentro do prazo pois as atendentes presenciais, no dia 22/02 e no dia 7/03, mentiram que não era para eu realizar o pagamento.**



Fui presencialmente no dia 22/03/2022, questionar os valores, pois o acordo era que não seriam cobrados. Lá, **disseram que o valor era devido pois cancelei a matrícula no dia que iniciaram as aulas, o que contraria as informações que recebi anteriormente.** Então, foi aberta uma solicitação online no setor financeiro da Uniritter, cuja central fica em São Paulo. A atendente pediu para que eu enviasse provas das solicitações de cancelamento da matrícula de antes do dia 22/02, ou seja, as mensagens de whatsapp e o email que enviei e que foram ignorados pela instituição. Essas fotos foram enviadas para o email caroline.santos@uniritter.com.br . Me prometeram uma resposta por esse email em até duas semanas (após o dia 22/03), o que não aconteceu. No dia 07/04/2022, o valor sendo cobrado era de 1808,39 reais, referente a multa de 10%, e de 4661,83 , referente a mensalidade de fevereiro. Hoje, dia 20/04/2022 estão sendo cobrados os valores de 1828,94 reais e 4714,85 reais.

Até hoje (20/04) os valores não foram isentos e não recebi qualquer resposta da universidade. Já tentei contato com a ouvidoria, mas ela demorou um mês para responder e não analisou o meu caso, somente me reenviando um email de dois meses atrás.

Em anexo, estão as mensagens de whatsapp, enviadas para a instituição solicitando o cancelamento da matrícula antes do início das aulas. Também está anexado o email, enviado para cac@uniritter.edu.br, no dia 21/02, solicitando o cancelamento da matrícula. O outro email se refere a conversa com Caroline Santos, pelo email caroline.santos@uniritter.com.br , que não me atualizou sobre a situação ou concluiu a isenção da cobrança, cujo valor está aumentando. Peço o fim dessas cobranças indevidas, cujo valor aumenta diariamente, geradas pela falta de comunicação, pelas contradições e pelas mentiras passadas pela universidade.

Os consumidores Letícia Andressa Nazário Pereira, Cauã Roberto de Souza Zschornack, Frederico Bonalume Meister, Ederson Cardoso Belo Xavier, Rafael José Ribeiro, Lucas Martins Borges, Nicole Petry Bispo, Franciele Tanise dos Santos de Oliveira, Rodrigo Concencio de Matos, Angélica Maria Bach Schinweiski, Lucas Ricardo Ecker Soria e Débora Mayato Moura prestaram declarações no mesmo sentido, relatando inúmeras dificuldades para efetuar o cancelamento da matrícula.



O consumidor João Pedro Bueno Maier relatou que teve que efetuar matrícula para garantir vaga, embora já estivesse explicado que não tinha condições de custear a universidade. Na ocasião, efetuou um pedido de bolsa de estudos. Como o seu pedido de bolsa veio a ser indeferido, a Universidade lhe remeteu um e-mail, no turno da tarde do dia 25 de março de 2019, informando que deveria efetuar o cancelamento da matrícula. Que compareceu na Universidade no dia 27 de março, quando lhe informaram que deveria pagar multa de 20% de todo o semestre, uma vez que a data limite para o cancelamento era o próprio dia 25.

Relata o consumidor que procurou o fornecedor UNIRITTER para encaminhar documentações para ficar na lista de espera para conseguir uma bolsa pelo PROUNI no mês de março/2019, informa que o fornecedor comunicou que entraria em contato com o consumidor no dia 28/03/2019 informando se teria conseguido a bolsa ou não.

No dia 25/03/2019, recebeu um e-mail do fornecedor na parte da tarde, onde explicava que o mesmo deveria comparecer na unidade naquele mesmo dia para efetuar o cancelamento da sua matrícula, pois não teria sido selecionado.

Ocorre que por conta de ter sido avisado por e-mail somente na parte da tarde do mesmo dia, não conseguiu comparecer na escola por não ter tempo, pois foi muito encima da hora.

Informa que no dia 27/03/2019 compareceu na unidade para efetuar o cancelamento de sua matrícula, foi informado que deveria pagar uma multa contratual de 20% das parcelas vincendas, pois o prazo para o cancelamento seria em 25/03/2019, ao questionar a universidade que teria recebido um e-mail com este prazo somente na tarde do dia 25/03/2019 onde não conseguiu comparecer, pois estava encima da hora, relataram que o mesmo teria assinado um documento onde informava que o cancelamento seria até o dia 25/03/2019, porém o consumidor desconhece ter assinado este documento, pois não teriam entregado a ele no dia em que fez a solicitação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.003.345/2022 — Inquérito Civil

No dia 28/03/2019, retornou até a unidade para solicitar o cancelamento, foi onde lhe entregaram o documento de termo de declaração de ciência e compromisso PROUNI2019, o mesmo que alegaram no dia anterior terem entregue ao consumidor no dia da entrega dos documentos, neste mesmo dia, abriu o requerimento de nº 1019384 para cancelamento do curso, onde o prazo de resposta seria no dia 08/05/2019.

No dia de hoje 16/05/2019, retornou até o polo para verificar como estaria o andamento do requerimento que deveriam ter lhe respondido no dia 08/05/2019, onde foi informado pela atendente Lidiane, que as solicitações teriam sido encaminhadas apenas para os setores da secretaria e financeiro e que agora iria para o setor de protocolos, onde a atendente no dia de hoje entregou uma via do contrato do consumidor, porém sem sua assinatura. Recorre a este órgão para fins de esclarecimentos, bem como isenção da multa contratual, pois não pagou taxa de matrícula e **o contrato que possui não tem assinatura.**

Afora os evidentes problemas constatados para realizar o cancelamento das matrículas, foram constatadas, também, inúmeras reclamações referente à realização de **matrículas com erro.**

A consumidora Cláudia de Rodrigues Borba Borini relatou que efetuou a inscrição em um curso que sequer estava sendo oferecido pela Universidade e, então, sua matrícula foi efetuada em outro curso. Que após constatar o erro da própria universidade tentou cancelar a matrícula, mas não obtém êxito:

Bom dia,

Um atendente da UNIRITTER me vendeu este semestre o Curso de Letras - Inglês, que também constava no site da UNIRITTER, mas após efetuar minha matrícula ele parou de responder as mensagens no whatsapp e no e-mail. Procurei falar com a Coordenadora do curso de Letras e ela surpresa disse que este semestre não será oferecido o curso de LETRAS - INGLÊS. Fui matriculada no curso LETRAS - PORTUGUÊS, curso que já sou formada e que apresentei meus



documentos para entrar como Ingresso de Diplomados. Tentei cancelar minha matrícula de todas as formas, mas a comunicação é muito difícil.

Embora aparecesse no site o curso de Inglês, a Coordenadora do curso de Letras Raquel Bello Vasquez em teleatendimento pareceu surpresa e disse que a Uniritter não oferece Bacharelado e que este semestre (2 /2021) não tem Língua Inglesa. Além disso, paguei uma taxa de R\$ 49,99 que até então não foi estornada e continuam me cobrando por um curso que me foi vendido, mas que não consta na grade curricular da Uniritter. Em anexo há todos os prints das conversas, e-mails e me coloco à disposição para tirar qualquer dúvida. Um dos vários atendentes também me mandou três áudios, mas não é possível enviar por aqui.

A consumidora Andrielle Giacometti Aguiar relatou que **efetou matrícula para curso semipresencial. Posteriormente, ficou sabendo que suas inscrições seriam somente para o semestre seguinte e que o curso seria somente presencial.** Então, efetuou o cancelamento da matrícula, mas estão lhe cobrando multa e o valor referente às mensalidades de período em que sequer foi ministrado curso:

Me matriculei em um curso semipresencial na faculdade Uniritter com direito a 2 ou 3 aulas semanais presenciais por semana no Campos cavahada. Eu fiz toda a documentação atrás de atendimento via WhatsApp e por e-mail. (Eu trabalho o dia inteiro e não tinha tempo de ir até o Campos).

Paguei algumas prestações referência a matrícula e primeiras mensalidades e só depois de um tempo que recebi a data da retomada (porque me me matriculei nas férias de junho/julho) então teria que esperar o novo semestre. Aí que descubro que eu não teria aulas presenciais, logo em seguida já tentei contato com eles para trancar a matrícula (pq eu preciso de professores à disposição pra sanar minhas dúvidas, coisas que seriam difíceis em aulas totalmente ead) tentei em diversas canais e todos me mandavam de um lado para outro sem um se quer resolver o meu problema. (Tenho prints de conversa que inclusive encaminhei ao procon). **De início eu só queria trancar a matrícula para que quando fosse normalizado tudo, eu voltasse a estudar tranquilamente. Não tive retorno algum. Até que começaram as ligações com cobranças em meu nome. As ligações**



começaram a aumentar a ponto de que eu não conseguia usar o celular porque toda hora um número me ligava querendo que eu quitasse uma dívida referente a faculdade na qual eu nem estava sabendo. Foi quando entrei no portal do aluno e lá constava parcelas em meu nome em um total de quase dois mil reais referente a minha matrícula que havia sido trancada. A questão é que eu fui enganada (porque no meu contrato consta aulas presenciais 2/3 vezes na semana) e eu nunca tive uma aula se quer. Não sabia nem usar a plataforma e eu realmente só queria trancar o curso porque até então não era o que me tinham prometido. Aí que descobri que tirando o fato de ter sido enganada pelas aula presenciais que nunca existiram e estar sendo cobrada por um valor absurdo eu acabei descobrindo também que o Campos onde eu me matriculei e que conta no meu contrato nem se quer existe.

De início eu só queria que saísse o débito que consta em meu nome (até porque o erro foi deles e eu não teria nada a pagar). Já tentei contato com vocês antes e me falaram q a minha solicitação estava sendo negado porque não constava nada no meu nome. Agora, pela terceira vez estou entrando em contato e enviando os boleto dos valores em aberto no meu nome já que da última vez foi dito que não havia nenhum, segue os boletos.

Ainda, foram relatadas dificuldades em relação às bolsas de estudo, pela incidência de necessidade de pagamento de valores elevados do cancelamento da matrícula, sem prévio conhecimento. Ainda há reclamações de modificação dos valores quando da rematrícula, com ajustes excessivos.

A consumidora Vanilde de Lourde Vieira Teixeira relatou que se matriculou e solicitou a bolsa do FIES. **Como o pedido de bolsa de estudo foi indeferido, foi estudar em outra instituição de ensino. Embora não tenha cursado nenhum curso junto à Uniritter, estão lhe cobrando o valor relativo a todo o semestre.**

A procuradora da consumidora relata que se matriculou-se no curso de PSICOLOGIA no ano de 2015 na instituição de ensino UNIRITTER, ao qual no primeiro momento a consumidora acabou não aceitando o curso em virtude do custo ser muito alto, onde a instituição ofereceu o programa do FIES como forma de ingresso. Entretanto a consumidora



realizou seu cadastro através do balcão da universidade na qual a instituição negou o pedido da consumidora do FIES. Por esse motivo, a consumidora decidiu-se ir para outra instituição, na qual a instituição está cobrando da consumidora o valor total do curso sendo que o valor é de R\$ 9.816,00, na qual ofereceram para a consumidora uma entrada no valor de R\$ 490,00 e 4 x de R\$ 1.636,00, mas como a consumidora não iniciou- se o curso, não deveriam estar cobrando o valor total do curso. O PROCON tentou contato telefônico com a instituição mas não obteve êxito nas ligações, desta forma enviaremos a presente CIP para as devidas providências.

A consumidora Gabriella Moraes Jungblut relatou que solicitou bolsa de estudo e, ao requerer o cancelamento da matrícula, **lhe foram cobrados todos os valores referentes à isenção aplicada pela bolsa:**

Em dezembro de 2020 tomei conhecimento através do website do Centro Universitário Ritter dos Reis (UNIRITTER) de um simulado do Enem, que dependendo do desempenho do aluno poderia oferecer bolsas de até 100%.

No dia 12 de dezembro de 2020 fiz o simulado, que aconteceu de forma digital e no dia 15 de dezembro fui informada por telefone que **havia sido contemplada com uma bolsa de 75% de desconto nas mensalidades.**

No dia 16 de dezembro de 2020 me enviaram o contrato de prestação de serviço; termo de bolsa de estudo; Termo de Adesão Regulamento da "UniRitter Facilita", um boleto no valor de R\$ 49,00, e demais documentos acadêmicos, sendo que tinha um prazo de 2 dias para enviar os meus documentos, assinar o contrato e demais termos para efetivar a matrícula e ser contemplada com a bolsa de estudos.

Na oportunidade, ofertaram o "Uniritter Facilita" e **me foi explicado por telefone que era um programa que a universidade estava oferecendo para que os alunos pagassem 49,00 as duas primeiras mensalidades (janeiro e fevereiro/21) e o restante do pagamento seria diluído nas parcelas das mensalidades do semestre.**

No dia 20 de maio de 2021 **solicitei à UNIRITTER o cancelamento de minha matrícula e me informaram que eu teria que pagar 10% de multa contratual, em torno de R\$ 120,00, mais R\$ 4.630,00 de**



estorno facilita. Não entendi o que seria o estorno facilita e me disseram que era a restituição da diferença de valores referente as duas primeiras mensalidades em que paguei R\$ 49,00. Continuei não entendendo de onde saiu o valor de R\$ 4.630,00 porque minha mensalidade atual é em torno de R\$ 700,00. Então, disseram que o 'facilita' é sobre o valor integral da mensalidade e não sobre o valor da mensalidade efetiva que eu pagava, pois eu tinha uma bolsa com desconto de 75%.

Argumentei que não tinha conhecimento disto e que isto não estava escrito no meu contrato ao que responderam que não estava no contrato porque é uma condição comercial da Instituição e que além disso eu havia assinado o termo facilita, então eu havia concordado com ele. O Termo em questão, que assinei, diz que "o Aluno, neste ato, declara, para os devidos fins, que está ciente e conforme com todos os termos, cláusulas, condições e normas contidas no regulamento da "UniRitter Facilita" 2021.1- Mensalidades Janeiro ou Janeiro e Fevereiro, 21" ("Regulamento"), cuja cópia física recebeu, nesta data, obrigando-se a respeitá-lo e a cumpri-lo fielmente, assumindo todos os direitos e obrigações deles decorrentes, e sujeitando-se às penalidades cabíveis, quando e se for o caso, comprometendo-se com todas as regras, condições e obrigações ali avençadas."

Diante disso afirmei que **nunca havia recebido o Regulamento nem de forma física, nem digital e que não tinha ciência das cláusulas e condições do "UNIRITTER facilita"**, porém, eles disseram que eu assinei o termo de adesão então teria que pagar os valores acima referidos.

Diante disso, venho apresentar reclamação, tendo em vista que no momento da matrícula, **quando foi oferecido o "UNIRITTER facilita" não me informaram que a restituição dos valores da primeira e segunda parcelas corresponderiam ao valor integral da mensalidade, sem o desconto relativo à bolsa de estudo. Se eu tivesse ciência disso, não teria optado pelo "UNIRITTER facilita", pois não seria vantajoso para mim.**

Ressalto que não estou questionando sobre a obrigação de restituição do valor, porém, não me foi informado que ao aderir UNIRITTER facilita eu perderia o desconto da bolsa naqueles meses, ficando claro para mim que deveria restituir o valor relativo a diferença da mensalidade com incidência do desconto da bolsa de estudos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01304.003.345/2022 — Inquérito Civil

Em nenhum momento houve atendimento presencial na Instituição em razão dos protocolos de segurança do Covid-19, e não recebi de forma física, mesmo após a formalização do contrato, a via do Regulamento UNIRITTER facilita. **Também não recebi o Regulamento de forma digital no momento da contratação, e todas as informações sobre estes foram prestadas por telefone.**

A adesão ao "UNIRITTER facilita" é realizada juntamente no ato da matrícula e você deve assinar o termo de adesão e realizar o pagamento dos boletos no valor de R\$ 49,00. Citados documentos são enviados juntamente com os demais documentos da matrícula.

Para obtenção da bolsa de estudos o prazo para a realização da matrícula era de dois dias.

A consumidora Luiza Ester Caldas Kuhne também relatou problemas na sua bolsa de estudos quando da rematrícula:

Nos estudantes da Uniritter em Porto Alegre, estamos com problemas referente ao valor a ser pago na rematrícula do semestre. Alunos matriculados em 2022 no sistema Ânima, **foram informados pelo CAE (Conselho de Alimentação Escolar) que suas bolsas não cobrem a rematrícula semestral e o valor a ser pago é INTEGRAL. O mais revoltante é que isso não foi informado da maneira devida no momento da primeira matrícula, onde atendentes alegavam que a bolsa é aplicada durante TODO O CURSO, inclusive rematrícula.** Muitos alunos que entraram em contato com o canal oficial de atendimento Uniritter não foram respondidos. Os que conseguiram atendimento foram informados que a bolsa cobria sim a rematrícula.

Sendo assim, foi feito um abaixo assinado que conta atualmente com cerca de 400 assinaturas, e se opõe ao pagamento integral do curso para realizar a rematrícula. Vale ressaltar que alguns cursos chegam ao valor de 4000 reais, e a maioria dos estudantes que pagaram corretamente suas mensalidades durante seis meses não teriam condições de arcar com essa semestralidade, mesmo que seja possível parcelar em 12x, o valor se acumularia nas mensalidades dos meses posteriores.

Acreditamos ser má fé do sistema presente na instituição, que inclusive conta com um atendimento falho e ineficiente. Ressaltando: No



momento da matrícula NINGUEM TEVE ACESSO A POLITICA DE BOLSA (porque o portal do aluno aonde não estava disponível) e inclusive, foi dito pelos atendentes que realizaram a matrícula inicial de que rematrícula teria sim a bolsa aplicada no valor!!

A consumidora Fernanda Alves Mackias da Rosa relatou que o desconto relativo à bolsa de estudos do FIES que detinha não foi aplicado no valor da mensalidade. Segue:

Relata a consumidora que matriculou-se na universidade UNIRITTER em 2017, no curso de fisioterapia, pagando mensalidade mediante bolsa do FIES com desconto de 97%.

Ocorre que no atual semestre, a mesma verificou que não foi aplicado o desconto da bolsa FIES em mensalidade, ou seja, esta sendo cobrado o boleto em valor integral do semestre.

Salientando que o fato esta prejudicando a aluna, visto que seu nome não consta em chamada, assim como na sua frequência que pode lhe causar a reprovação do final do semestre.

A consumidora em contato com a universidade pela primeira vez na data 09/02/2018, a mesma realiza a abertura de um requerimento no protocolo 852684, com o prazo máximo para o retorno até a data 22 /02/2018.

Passado o prazo para o retorno, a consumidora tentou diversas vezes entrar em contato com a fornecedora, porém, em todas as vezes a mesma recebeu como resposta que seu caso ainda não havia resposta devido à demanda de inicio de ano.

Recorrendo a este órgão, entramos em contato com a fornecedora, conversamos com a atendente Priscila, a qual nos informou que o caso ainda esta no setor responsável e que devido à demanda de inicio de ano houve o atraso em sua resposta do requerimento, nos foi informado também que seu caso já foi inserido como prioridade no setor.

Por fim, afora todas as irregularidades acima apontadas, a consumidora Ana Paula Simici Ligabue afirmou ter quitado os valores devidos, mediante confirmação dos



próprios atendentes da universidade. Após, passou a ser cobrada por valores e, ao dirigir-se à Universidade, lhe informaram, diversamente de seu atendimento inicial, que havia valores impagos em virtude de o cancelamento ter sido efetuado após o início das aulas. Destaca-se que o aluno não foi notificado antes de seu nome ser inscrito no SERASA:

Em fevereiro de 2022 realizei minha matrícula presencialmente junto a faculdade pagando já a taxa de matrícula e a primeira mensalidade relativa a fevereiro. Porém, passei na faculdade pública e realizei o cancelamento da matrícula início de março também presencialmente, quitando todos os débitos conforme exigido sem reembolso algum. Perguntando para a atendente se estava tudo certo, ela nos informou que sim, e que o cancelamento poderia ser visto pelo site da faculdade, como realmente consta. Para a minha surpresa, após 5 meses recebi uma carta do Serasa informando que havia débitos em aberto com a faculdade, retornei ao site da universidade e o cancelamento estava ok, inclusive com os comprovantes de pagamento todos anexados. Me dirigi até a faculdade novamente e lá me foi informado de que havia um débito em aberto pelo cancelamento ter sido após o início das aulas. Que culpa tenho eu se não me foi cobrado no momento do cancelamento quando perguntei ao atendente se estava tudo certo? Portanto peço ajuda dessa entidade para resolver tal impasse.

Foi, então, determinada a intimação da investigada para apresentar defesa das reclamações apresentadas pelos consumidores.

Em sua defesa, a Instituição de Ensino referiu que as reclamações são anteriores ao ano de 2022 e são relativas aos mais variados temas, dentre eles, questões financeiras, questões acadêmicas, FIES e bolsa de estudos.



Prosseguiu asseverando que houve “aperfeiçoamento dos sistemas implementados pela Instituição de Ensino no modelo de aprendizagem ofertado aos alunos e ao esforço institucional direcionado a solucionar as demandas estudantis de maneira administrativa, junto as centrais de atendimento ao aluno...”

Portanto, a Instituição de Ensino apresentou apenas defesa genérica, sem se manifestar especificamente sobre os casos relatados pelos consumidores.

Procedeu-se a nova intimação da Uniritter para que se manifestasse objetivamente sobre cada situação narrada, apontando quais demandas já foram solucionadas e comprovando, pontualmente, a solução apresentada.

A UniRitter se manifestou, apresentando quadro demonstrativo no qual se comprova que a maioria das situações foram solucionadas, mas somente após ter causados evidentes transtornos aos seus alunos, o que demonstra completa ausência de uniformidade e padronagem de seu atendimento e contratação, sobretudo no que se refere ao prévio esclarecimento das cláusulas contratuais.

Posteriormente, considerando que existem serviços que são disponibilizados somente na plataforma do aluno, onde se ingressa mediante identificação e senha, foi determinada a intimação da Uniritter para comprovar, mediante a juntada de printscreens, como são viabilizadas, por meio do atendimento virtual (WEBCHAT) da plataforma ULIFE: a) o cancelamento da matrícula diretamente pelo aluno, de forma não presencial; e b) a necessidade de prévia autorização expressa por parte do aluno para a realização de rematrícula automática.

Em resposta, a Uniritter acostou prints da plataforma de atendimento virtual (webchat), para fins de demonstrar a viabilidade de cancelamento da matrícula por



meio virtual, bem como a necessidade de prévia autorização expressa por parte do aluno para realização automática de matrícula.

Restou evidenciado que após realizar algumas etapas, o aluno será "... direcionado para o atendimento síncrono, que realizado por um colaborador da Instituição responsável por finalizar o pedido de cancelamento da matrícula formulado. A necessidade de comunicação com o colaborador se justifica porque, a depender do motivo que ocasionou o pedido de cancelamento pelo aluno, poderá ser apresentada novas condições financeiras que façam possa viabilizar sua continuidade de estudos junto a esta instituição, sem necessidade de rompimento imediato do vínculo."

Verifica-se, portanto, que é possível realizar a matrícula on line, mas não é possível efetuar seu cancelamento ou trancamento on line.

Embora a instituição informe que viabiliza tal atendimento de forma virtual, ela permite apenas a formalização do pedido, o qual não se concretiza sem o atendimento presencial.

A respeito do processo de matrícula, a Uniritter esclareceu que "...o processo de matrícula é iniciado a partir do momento em que o aluno, após demonstrar interesse na formalização da matrícula, realiza o pagamento da primeira parcela da semestralidade para o curso contratado, sendo elas as mensalidades de janeiro e julho, que correspondem as parcelas de matrícula do primeiro e segundo semestre, respectivamente."

A instituição prosseguiu esclarecendo que "Após o pagamento da parcela de matrícula, o aluno deverá acessar a plataforma do Ulife e selecionar a opção "Matrícula" disposta no menu lateral da tela para completar o processo de



vinculação. Na sequência, o aluno deverá dar o aceite ao contrato de prestação de serviços educacionais de matrícula para seguir com o processo de renovação do vínculo contratual em cada início de período letivo...”

Encaminhada minuta de TAC à investigada para se manifestar acerca do interesse em firmar compromisso de ajustamento de conduta, se manifestou expressamente pelo desinteresse, requerendo o arquivamento do expediente.

Diante de tais fatos e frente à potencialidade danosa da conduta da requerida, não vislumbrou o Ministério Público outra alternativa que não o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

2. DAS PRÁTICAS ABUSIVAS:

O princípio basilar do Código de Defesa do Consumidor é a vulnerabilidade do consumidor hipossuficiente, conforme prevê o art. 4º, inc. I do CDC. Além disso, o fornecedor de produtos ou serviços tem por obrigação atuar no mercado de consumo de modo transparente, demonstrando quais são suas verdadeiras intenções, bem como se sua conduta se reveste de boa-fé objetiva, de modo a manter harmonizada a relação de consumo.

É patente a ofensa da ré aos mais elementares direitos dos consumidores previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente o artigo 6º, inciso IV e o



artigo 4º, inciso VI, que estipulam, respectivamente, a proteção contra as práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços e a coibição e repressão eficientes contras todos os abusos praticados no mercado.

Neste sentido, a forma com que a empresa ré tem atuado no mercado de consumo fere sobremaneira as disposições consumeristas, especialmente o disposto nos artigos 39, incisos III, IV e VI, e 51, todos do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelecem:

“Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produto ou de serviços, entre outras práticas abusivas: (...)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (...)

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; (...)

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes; (...)

Art. 51 - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Caracteriza-se, portanto, como abusiva a conduta da ré, violando um dos direitos básicos do consumidor – **a liberdade de escolha** – garantido pelo art. 6º, inciso II[1], do CDC, além de aproveitar-se de sua natural vulnerabilidade.



Evidente, portanto, que se está diante de exercício abusivo de direito. Além dos fatos estarem elencados entre as práticas abusivas previstas no art. 39, incs. III, IV e VI do CDC, incide na hipótese a norma orientadora do art. 4º, inc. III, do mesmo Estatuto, que representa o princípio da boa-fé e da lealdade entre as partes nas relações de consumo.

Portanto, a preservação da boa-fé e da lealdade entre fornecedor e consumidor é essencial ao desenvolvimento normal e válido das relações contratuais de consumo, conduta que não observou a requerida.

Também se revela abusiva a conduta da empresa em obstaculizar, sem justificativa plausível, o cancelamento da matrícula, pelos motivos mais diversos, quando tal solicitação é expressamente solicitada pelo consumidor.

De se salientar que o cancelamento não pode restar condicionado ao pagamento dos valores devidos, devendo-se operar imediatamente, oportunidade em que a cobrança dos valores devidos deverá ser efetuada posteriormente, e na via adequada, pela instituição.

Do mesmo modo, se verifica flagrante abusividade na conduta da empresa que altera os valores da bolsa de estudos, quando da rematrícula, em atitude que surpreende os alunos bolsistas. Isto porque, obviamente, em todos os relatos de alunos está destacado que não houve prévia informação adequada e clara das cláusulas contratuais.

Desta forma, outro direito básico do consumidor violado foi "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços" (art. 6º, III, do CDC). Derivação próxima ou direta dos princípios da transparência, da confiança e da boa-fé



objetiva, e, remota dos princípios da solidariedade, da vulnerabilidade do consumidor e do princípio da concorrência leal, o dever de informação adequada incide nas fases pré-contratual, contratual e pós-contratual.

Em todas essas fases o objetivo almejado é garantir que o consumidor esteja seguro do que está adquirindo, bem como **tenha conhecimento de todas as consequências advindas da relação jurídica de consumo.**

Baseado em tais premissas, proporciona-se ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada.

A liberdade de escolha do consumidor, justamente por isso, está vinculada à correta, fidedigna e satisfatória informação sobre os produtos e serviços postos no mercado de consumo. A autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é previamente transmitida, já que ela presta-se basicamente a formar a opinião e produzir a tomada de decisão daquele que consome.

Logo, se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente ou omissa, suprime-se a liberdade de escolha consciente.

Prevê ainda o Código de Defesa do Consumidor, como direitos básicos do consumidor (art. 6º), a proteção contra a publicidade enganosa, abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.



Acerca deste tema, merecem transcrição os artigos 30 e 31 do CDC, que dispõem acerca da oferta:

“Art. 30 - Toda informação ou publicidade, **suficientemente precisa**, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.”

“Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar **informações corretas, claras, precisas**, ostensivas e em língua portuguesa **sobre suas características**, qualidades, quantidade, composição, **preço, garantia, prazos de validade e origem**, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

A publicidade enganosa, por sua vez, de acordo com o art. 37, §§ 1º e 3º, do CDC, assim é retratada:

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

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

A oferta de produtos deve ser sempre pautada na transparência e na veracidade, garantindo a lealdade e a boa-fé nas relações de consumo, não podendo o fornecedor omitir informações, se aproveitando da vulnerabilidade do consumidor, ferindo os valores sociais e econômicos da coletividade.



Diante disso, resta caracterizada, também, a prática de oferta enganosa pela empresa demandada, que oferecia seus produtos aos clientes sem informações estritamente necessárias para a formação do convencimento, omitindo dados relevantes sobre as características dos produtos contratados.

2.1 Dos interesses tutelados nesta demanda:

Um dos objetivos desta ação é a condenação da requerida a indenizar os consumidores lesados, já que violadas as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), por atingirem direitos difusos e direitos individuais homogêneos.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que já foram lesados, seja pelas condutas abusivas ou pela ausência de boa-fé da requerida, ensejando assim a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé.

Esses consumidores que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Postula-se, também, a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, já suportadas por outros consumidores, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).



A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificáveis, tudo em conformidade com o art. 29 do CDC. Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1º, inc. II, e 5º, da Lei nº 7.347/85).

Assim, o que pretende o Ministério Público com esta ação, em relação aos direitos difusos e coletivos strictu sensu, é coibir a requerida de, valendo-se de sua posição de supremacia na relação de consumo, efetue contratação sem prévio esclarecimento de **todas as cláusulas contratuais**, sobretudo as que disponham sobre multas contratuais e as que regem as bolsas de estudo e sua respectiva implicação em caso de eventual cancelamento da matrícula e aplicação de correções quando da rematrícula. Todas cláusulas deverão constar expressamente do contrato, **que deve estar previamente preenchido, e cuja cópia deve ser, obrigatoriamente, entregue ao consumidor contratante no ato da contratação.**

Ainda, para que se abstenha de condutas abusivas, tais como obstaculizar o imediato cancelamento da matrícula, condicionando-o ao pagamento dos valores contratualmente devidos. A Universidade deverá oportunizar, inclusive, o cancelamento da matrícula de forma virtual, assim como viabiliza a realização de matrículas.

Postula-se, ainda, por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, a reparação do dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor.

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no



prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

Ademais, os fatos transgressores que se pretendem tutelar nesta ação coletiva de consumo, a partir do momento que frustram as legítimas expectativas do consumidor, apresentam significância e desbordam dos limites da tolerabilidade. A conduta da empresa ré é grave o suficiente para produzir alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Assim, é de se ver também reconhecido o dano moral coletivo no caso nos autos.

Insta consignar, por fim, que está presente nesta demanda a legitimidade e o interesse de agir deste órgão ministerial em ver assegurados os direitos difusos e individuais homogêneos dos consumidores, uma vez que a questão em análise apresenta relevância social.

2.2 Da inversão do ônus da prova:

Incide no caso, também, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC, presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Nesse sentido também o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.003.345/2022** — Inquérito Civil

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§ 1o Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído."

Desse modo, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que a parte ré assumira o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

3. DA TUTELA PROVISÓRIA:

A possibilidade de concessão liminar da tutela provisória nas ações coletivas, quando preenchidos os seus requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de tutela liminar ou após justificação prévia, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de tutela provisória, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84 do CDC:



“Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.”

Nesse sentido, também o disposto no art. 300 do Código de Processo Civil:

“Art. 300. 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.”

No caso, presentes os requisitos legais para o deferimento de tutela de urgência. A probabilidade do direito foi revelada pelos documentos que instruíram o inquérito civil os quais demonstraram as práticas abusivas levada a efeito pela ré. O perigo de dano e o risco ao resultado útil do processo também se encontram presentes, diante da certeza da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que ensejaria a continuidade da prática abusiva empreendida pela ré, acarretando maiores danos aos consumidores.



Assim, requer o Ministério Público seja concedida a tutela provisória, com a imposição à demandada das obrigações de fazer e de não fazer consistentes em:

a) a ré se abstenha de cobrar **mensalidade** de alunos que tenham iniciado o processo de matrícula, mas esta **não tenha se efetivado** em virtude de recusa da própria instituição por rejeição de documentos ou não apresentação de documentos necessários por parte do aluno; em tais casos, a ré deverá se abster de cobrar quaisquer valores relativos à eventual bolsa de estudos contratada pelo aluno;

b) a ré adote a seguinte política de devolução de valores pagos para as hipóteses de cancelamento de **matrículas e, quando for o caso, de bolsas de estudos que tenham sido efetivadas:**

b.1) viabilizar o direito de arrependimento para as matrículas realizadas online, no prazo de sete dias, com **devolução integral** dos valores porventura pagos, sem a incidência de quaisquer taxas, excetuadas as hipóteses de rematrícula; em tais casos, a ré deverá se abster de cobrar quaisquer valores relativos à eventual bolsa de estudos contratada pelo aluno;

b.2) nos casos de matrícula efetuada por aluno que solicitou bolsa de estudos e teve o pedido do benefício indeferido, o prazo de arrependimento de sete dias iniciará sua contagem quando da notificação comprovada do aluno acerca do indeferimento;

b.3) devolver, nas hipóteses de cancelamento realizado pelo aluno antes do início das aulas, a integralidade dos valores pagos, com retenção de 10%, a título de taxa; em tais casos, quando o aluno tiver contratado bolsa de estudos, a taxa



decorrente do cancelamento deverá incidir somente sobre o percentual efetivamente devido pelo aluno, e não incidirá sobre os valores não devidos decorrentes da aplicação do desconto da bolsa de estudos contratada pelo aluno;

b.4) reter, nas hipóteses de cancelamento realizado pelo aluno após o início das aulas, os valores já pagos. Em tais casos, poderá ser cobrada multa em valor equivalente a 10% (percentual máximo) dos valores vencidos e ainda não pagos do semestre em curso; em tais casos, quando o aluno tiver contratado bolsa de estudos, a taxa decorrente do cancelamento deverá incidir somente sobre os valores efetivamente pagos e o percentual efetivamente devido pelo aluno, e não incidirá sobre os valores não devidos decorrentes da aplicação do desconto da bolsa de estudos contratada pelo aluno;

c) em quaisquer dos casos previsto nas alíneas "a", "b.1", "b2", "b3" e "b.4", a solicitação do cancelamento da matrícula deverá ser imediatamente efetivado, devendo a ré se abster de condicionar o cancelamento ao prévio pagamento de valores porventura devidos pelo aluno;

d) a ré deverá publicar no seu site da internet, no prazo máximo de trinta dias após a intimação da decisão, na aba "Sou aluno", link denominado "Política de cancelamento das matrículas", que dará acesso imediato a página da qual conterà texto, devidamente destacado, com as condições previstas nas alíneas "a" e "b" e respectivas sub-alíneas; no mesmo prazo, deverá viabilizar a efetivação do pedido de cancelamento de matrícula por meio virtual (on line) por parte do aluno, o qual deverá ser imediatamente efetivado, para fins pecuniários, e prescindirá de posterior análise por parte da instituição;



e) somente ofertar seus produtos mediante prévio esclarecimento de todas as cláusulas contratuais e, inclusive, das multas contratuais, na forma acima disposta, e suas respectivas implicações;

f) somente efetivar a contratação do empréstimo após o preenchimento integral do contrato com todos os dados relativos à contratação pactuada, que já devem ter sido previamente esclarecidos ao consumidor, momento no qual deverá, então, ser colhida a assinatura do contratante; nos casos de contratação virtual, a instituição deverá disponibilizar todos os esclarecimentos de forma escrita, clara, legível e com destaque em todas as incidências de multa contratual, sendo que **a matrícula definitiva somente poderá ocorrer após o consentimento expresso do consumidor acerca das cláusulas contratuais;**

g) efetuar, após a perfectibilização das tratativas contratuais, a **imediata** entrega de cópia do contrato, devidamente preenchida e firmada pelos representantes legais da empresa, para o consumidor, viabilizando a entrega adicional por meio de e-mail ou qualquer outra plataforma digital, caso assim seja solicitado pelo consumidor;

h) a ré deverá se abster de efetuar a inscrição do nome de alunos inadimplentes em cadastros de crédito (SPC ou Serasa) sem **prévia notificação, devidamente comprovada**, da existência de débitos, do respectivo valor e da data derradeira para efetivo pagamento, sob pena de ulterior inclusão, no prazo de sete dias úteis;

i) O não cumprimento do disposto nas alíneas "a", "b" e suas alíneas, "e", "f" e "g", implicará na aplicação de pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento;



j) O não cumprimento do disposto na alínea "c" e "d" acima implicará na aplicação de pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

k) O não cumprimento do disposto nas alíneas "h", implicará na aplicação de pena de multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por hipótese de descumprimento.

l) Os valores referente às multas será corrigido pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituí-lo, a contar da data da decisão que determinar judicialmente a obrigação, e será destinado ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, Banco Banrisul (041), Agência 0835, Conta corrente 03.206065.0-6, CNPJ 25.404.730/0001-89, Chave pix – o próprio CNPJ.

4. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, o Ministério Público requer a procedência integral da ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) seja tornada definitiva a tutela provisória deferida, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

b) condenação genérica da requerida à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas nesta ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;



c) seja a requerida condenada a indenizar os danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade às práticas abusivas levadas a efeito pela requerida, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015. Tal valor deverá ser fixado em **patamar mínimo de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais)**, diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;

d) a condenação da requerida a publicar, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado, nos jornais Zero Hora e Correio do Povo, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, e, ainda, **junto ao seu site e em todas as plataformas sociais de que disponha ou venha a criar para a divulgação e veiculação de ofertas de produtos ou serviços, em aviso de tamanho que importe em 30% do total de informações constantes da página e que permaneça ativo durante o prazo de trinta dias consecutivos**, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: "Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [__]^a Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a empresa **UNIRITTER SOCIEDADE DE EDUCAÇÃO RITTER DOS REIS LTDA.**, nos seguintes termos: [__]". O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento do pedido contido no item "e", requer seja cominada multa **diária** de R\$ 1.000,00 (mil reais), revertendo o numerário arrecadado



para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015.

5. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

a) considerando que restaram frustradas as tentativas de autocomposição extrajudicial em decorrência da total indiferença por parte da requerida às diligências realizadas pelo Ministério Público neste sentido, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil;

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da requerida, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos desta petição;

c) a condenação da requerida ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

d) requer seja publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo, caso queiram, nos termos do art. 94 do CDC.

Valor da causa: R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Porto Alegre, 08 de março de 2024.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **01304.003.345/2022** — Inquérito Civil

Alcindo Luz Bastos da Silva Filho,
Promotor de Justiça.

Nome: **Alcindo Luz Bastos da Silva Filho**
Promotor de Justiça — 3427986
Lotação: **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre**
Data: **08/03/2024 15h30min**

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 21/2023-PGJ).

Documento assinado digitalmente por (verificado em 23/05/2024 18:49:00):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**

Data: **08/03/2024 15:30:42 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:

"<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>"
informando a chave **000034545763@SIN** e o CRC **42.8374.4289**.

1/1