XXVII ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI SALVADOR – BA

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

EVERTON DAS NEVES GONÇALVES

MARIA CLAUDIA DA SILVA ANTUNES DE SOUZA

MARIANA RIBEIRO SANTIAGO

CLAUDIA LIMA MARQUES

Copyright © 2018 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejamquaisforemosmeiosempregadossemprévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais
Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI
Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro
Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina
Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo
Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)
Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:
Relações Institucionais
Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Santa Catarina
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará
Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM– Distrito Federal
Relações Internacionais para o Continente Americano
Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goías
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão
Relações Internacionais para os demais Continentes
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná
Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo
Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFSM – Rio Grande do Sul)
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor – Ceará)
Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec – Minas Gerais)

Comunicação:
Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC – Santa Catarina
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali – Rio Grande do Sul Prof.
Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC – Minas Gerais

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

---

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UFBA

Coordenadores: Everton das Neves Gonçalves; Maria Claudia da S. Antunes de Souza; Mariana Ribeiro Santiago; Claudia Lima Marques – Florianópolis: CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-654-3
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Direito, Cidade Sustentável e Diversidade Cultural

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. XXVII Encontro Nacional do CONPEDI (27 : 2018 : Salvador, Brasil).

CDU: 34

Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

Universidade Federal da Bahia - UFBA
Salvador – Bahia - Brasil
https://www.ufba.br/

XXVII ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI SALVADOR – BA

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com grande satisfação que introduzimos o grande público na presente obra coletiva, composta por artigos criteriosamente selecionados, para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo I”, durante o XXVII Encontro Nacional do CONPEDI, ocorrido entre 13 e 15 de junho de 2018, em Salvador/Bahia, sobre o tema “Direito, cidade sustentável e diversidade cultural”.

Os aludidos trabalhos, de incontestável relevância para a pesquisa em direito no Brasil, demonstram notável rigor técnico, sensibilidade e originalidade, em reflexões sobre o tema das relações de consumo, no contexto da globalização, à luz da ética, da sustentabilidade e da solidariedade social, paradigmas da Constituição Federal.

De fato, não se pode olvidar que a as questões da contemporaneidade implicam num olhar atento para o direito das relações de consumo, mas, ainda, extrapolam tal viés, com claro impacto em segmentos ambiental, social e econômico, envolvendo as figuras do Estado, do consumidor e da empresa, demandando uma análise integrada e interdisciplinar.

Os temas tratados nesta obra mergulham nos ideais de consumo justo e de consumo sustentável, no fenômeno do consumismo enquanto cultura, nas práticas abusivas observadas em determinados seguimentos do mercado, na proteção dos dados pessoais do consumidor, no impacto da publicidade sobre o consumo e sua autorregulação, nos aspectos da responsabilidade civil etc.

Nesse prisma, a presente obra coletiva, de inegável valor científico, demonstra uma visão lúcida e avançada sobre questões do direito das relações de consumo, suas problemáticas e sutilezas, sua importância para a defesa de uma sociedade equilibrada e das gerações futuras, pelo que certamente logrará êxito junto à comunidade acadêmica. Boa leitura!

Everton Das Neves Gonçalves (UFSC)

Maria Claudia da Silva Antunes De Souza (UNIVALI)

Mariana Ribeiro Santiago (UNIMAR)

Claudia Lima Marques (UFRGS)

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 8.1 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

O BULLYING NA ESCOLA: APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

BULLYING AT SCHOOL: APPLICATION OF THE CONSUMER DEFENSE CODE AND THE RESPONSIBILITY OF THE INSTITUTION OF EDUCATION

Jéssica Rodrigues Godinho [1]
Roberta Salvático Vaz de Mello [2]

Resumo

A pesquisa visa analisar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos contratos escolares, em caso de cometimento de bullying por aluno da instituição de ensino. Pretende-se demonstrar que o CDC é aplicável às escolas quando da ocorrência de bullying, e consequente, sua responsabilização civil, tanto nos contratos com instituições de ensino privado quanto público. O método utilizado para a pesquisa foi o exploratório, com utilização de doutrina e artigos científicos especializados, além de consulta à legislação pertinente.

Palavras-chave: Bullying, Código de defesa do consumidor, Instituição de ensino, Contratos escolares, Responsabilidade civil objetiva

Abstract/Resumen/Résumé

The research aims to analyze the application of the Consumer Defense Code (CDC) to school contracts, in case of bullying committed by students of the educational institution. It is intended to demonstrate that the CDC is applicable to schools when bullying occurs, and consequently, its civil responsibility, both in contracts with private and public institutions. The method used for the research was exploratory, using specialized doctrine and scientific articles, in addition to consulting the pertinent legislation.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Bullying, Consumer defense code, Educational institution, School contracts, Responsibility objective civil

[1] Bolsista FAPEMIG. Mestranda em Direito Privado pela PUC Minas. Especialista em Direito Civil Aplicado pela PUC Minas. Graduada em Direito pela PUC Minas. Advogada.

[2] Bolsista Capes. Doutoranda em Direito Privado pela PUC Minas. Mestre em Direito Privado pela PUC Minas. Professora da FAMIG. Especialista em Direito Público pela Newton Paiva. Advogada.

1 INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), legislação de 1990, considerando o consumidor hipossuficiente, traz em suas normas uma série de direitos para a proteção do consumidor. Configurada a relação consumeirista, as regras do CDC deverão ser aplicadas, em virtude do princípio da especialidade, e para que os direitos do consumidor, de natureza tão específica, segam resguardados.

Não é comum pensar-se no contrato escolar na perspectiva do Direito do Consumidor, contudo, adequando as partes e o serviço fornecido aos conceitos mencionados pela legislação consumeirista, ter-se-á que aplicar a legislação específica para o caso que se apresente. Ainda, nos contratos escolares, tem-se que verificar se há diferença entre os serviços prestados por instituições particulares e públicas, vez algumas características são distintas.

Ainda, com a crescente veiculação pela mídia de casos de *bullying* ocorridos no âmbito escolar, insta a reflexão sobre qual seria a responsabilidade da instituição de ensino quando um aluno comete este ato.

Resta, então, saber se o Código de Defesa do Consumidor é aplicável aos contratos escolares, principalmente quando do cometimento de *bullying* por aluno da instituição de ensino.

Desta feita, utilizando-se do método de pesquisa exploratório, com utilização de doutrina e artigos científicos especializados, além de consulta à legislação pertinente, inicia-se o presente estudo com os conceitos necessários para o desenvolvimento do tema. Após, tratar-se-à do ensino, como sendo um serviço público que poderá ser prestado por instituições privadas para, então, analisar-se a efetiva aplicação do CDC aos contratos escolares, dividindo-se em contratos com instituições públicas e contratos com instituições privadas. Por fim, discorre-se sobre a responsabilidade civil das instituições de ensino, para, ao final, concluir sobre a aplicabilidade (ou não) do CDC aos contratos analisados, precipuamente quando do cometimento de *bullying* por aluno da instituição.

2 CONCEITOS NECESSÁRIOS

Alguns conceitos básicos são necessários para se iniciar o tema proposto.

Tratar-se-á dos conceitos de relação de consumo, de consumidor, fornecedor, produto e serviço. Após, mencionar-se-á o conceito de *bullying.* Tais definições servirão como base para que se possa fazer a associação da problemática aventada.

Desta feita, inicia-se com os conceitos atinentes ao direito do consumidor para, após, adentrar-se na problemática do *bullying.*

2.1 Conceitos concernentes às relações de consumo

Uma relação de consumo é consubstanciada pela celebração de um contrato entre o consumidor e o fornecedor, visando a prestação de um serviço ou entrega de um produto, mediante remuneração. Estando presentes os elementos que a caracterizam, essa relação jurídica será regida pelas regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor.

O CDC, em seu art. 2º, define consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" (BRASIL, 1990). Contudo, deve-se considerar a coletividade (determinável ou não) que seja passível de ser afetada pela contratação ocorrida.

Assim, há ainda a figura do consumidor por equiparação (MELO, 2010, p.13), figura trazida pela legislação no artigo supramencionado, em seu parágrafo único, sendo "a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo" (BRASIL, 1990).

No que tange à responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, também é considerado consumidor toda pessoa, ainda que não esteja envolvida diretamente na relação de consumo, que sofrer danos em virtude do acidente ocorrido (CDC, art. 17). Este é chamado pela doutrina de consumidor *bystander.*

Outra equiparação é feita no art. 29 do CDC, que considera como consumidor todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas previstas no capítulo V (das práticas comerciais) e do capítulo VI (da proteção contratual) daquele diploma legal.

O fornecedor, o outro polo da relação consumeirista, é definido pelo CDC (art. 3º) como sendo:

> toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990).

Para Nehemias Domingos de Melo (2010, p. 26), três elementos são importantes para a caracterização do fornecedor. São eles: a atividade, a habitualidade e a finalidade econômica. Considera-se a atividade-fim exercida por aquele a ser considerado fornecedor, o que se propôs a fazer ou vender, quando empreendeu, visando o recebimento de lucro. Essa atividade deve

ser exercida habitualmente, pois uma venda pontual não caracterizará a relação consumeirista, sendo abrigada pela seara do Direito Civil.

Conforme se percebe pelo conceito acima, o fornecedor pode ser de bens (produtos) ou serviços.

Nas palavras de José Geraldo Brito Filomeno, "Como toda relação essencialmente jurídica, qualquer relação de consumo [...] pressupõe dois polos de interesses (consumidor ↔ fornecedor) e a coisa, objeto desses mesmos interesses [...]." (FILOMENO, 2005, p. 39). Assim, já tendo mencionado o conceito dos dois polos da relação jurídica consumeirista, deve-se mencionar os conceitos dos objetos dessa relação. De acordo com o CDC, os objetos são o produto e o serviço.

Produto, conforme o art. 3º, §1º do CDC, "é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial" (BRASIL, 1990). É o item confeccionado pelo fornecedor e colocado no mercado.

Por sua vez, o serviço, de acordo com o art. 3º, §2º do CDC, é entendido como "qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista" (BRASIL, 1990). Considerando que a remuneração é parte do conceito de serviço, aqueles prestados de forma gratuita, sem remuneração direta ou indireta, não podem ser considerados para fins de aplicação do CDC.

2.2 *Bullying*: definição e caracterização

Agressões, insultos e intimidações são, infelizmente, uma realidade social. Contudo, quando essas atitudes ocorrem dentro do ambiente escolar, cunhou-se de *bullying* esse fenômeno social. Saliente-se que se admite a utilização deste termo em contextos diversos, contudo, é na escola que esta definição ganha maior importância e é objeto de variadas pesquisas.

A autora Cleo Fante define o termo como se apresenta:

> [...] bullying é um conjunto de atitudes agressivas, intencionais e repetitivas que ocorrem sem motivação evidente, adotado por um ou mais alunos contra outro(s), casando dor, angústia e sofrimento. Insultos, intimidações, apelidos cruéis, gozações que magoam profundamente, acusações injustas, atuação de grupos que hostilizam, ridicularizam e infernizam a vida de outros alunos levando-os à exclusão, além de outros danos físicos, morais e materiais, são algumas das manifestações do comportamento bullying. (FANTE, 2005, p. 28-29).

Ainda, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) definiu *bullying* da seguinte forma:

> De origem inglesa e sem tradução ainda no Brasil, é utilizado para qualificar comportamentos agressivos no âmbito escolar, praticados tanto por meninos quanto por meninas. Os atos de violência (física ou não) ocorrem de forma intencional e repetitiva contra um ou mais alunos que se encontram impossibilitados de fazer frente às agressões sofridas. Tais comportamentos não apresentam motivações específicas ou justificáveis. Em última instância, significa dizer que, de forma "natural", os mais fortes utilizam os mais frágeis como meros objetos de diversão, prazer e poder, com o intuito de maltratar, intimidar, humilhar e amedrontar suas vítimas. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 7).

Percebe-se que os elementos principais são a agressividade, que é dirigida à vítima pelo agressor, e a conduta repetitiva.

O *bullying* pode assumir a forma de violência verbal, física, sexual ou psicológica. Ainda, pode ocorrer pessoalmente ou através do ambiente virtual, que é chamado de *cyberbullying*. Sobre o tema, veja-se:

> Uma das formas mais agressivas de *bullying* , que ganha cada vez mais espaços sem fronteiras é o *cyberbullying* ou *bullying* virtual. Os ataques ocorrem por meio de ferramentas tecnológicas como celulares, filmadoras, máquinas fotográficas, internet e seus recursos (e-mails, sites de relacionamentos, vídeos). Além de a propagação das difamações ser praticamente instantânea o efeito multiplicador do sofrimento das vítimas é imensurável. O *cyberbullying* extrapola, em muito, os muros das escolas e expõe a vítima ao escárnio público. Os praticantes desse modo de perversidade também se valem do anonimato e, sem nenhum constrangimento, atingem a vítima da forma mais vil possível. Traumas e consequências advindos do *bullying* virtual são dramáticos. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 8).

Assim, com a evolução dos meios de tecnologia, o *cyberbullying* assume um espaço de importância, que deve ser atentamente observado e combatido.

Não existe definição de faixa etária, gênero ou classe social. Qualquer pessoa pode ser vítima ou agressor do *bullying.*

No que tange às consequências, "[...] todas as vítimas, sem exceção, sofrem com os ataques de bullying (em maior ou menor proporção). Muitas levarão marcas profundas provenientes das agressões para a vida adulta, e necessitarão de apoio psiquiátrico e/ou psicológico para a superação do problema." (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 9).

Desta feita, importante analisar qual a responsabilidade da escola nos casos de cometimento de *bullying* pelo aluno da instituição.

3 O ENSINO – SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO POR INSTITUIÇÕES PRIVADAS

Considerando os dispositivos da Constituição Federal (CF), verifica-se que a educação está inserida no art. 6º deste diploma legal, sendo considerada um direito social, veja-se: "**São direitos sociais a educação**, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição" (BRASIL, 1988, grifo nosso).

Por sua localização na Constituição Federal, já se percebe a relevância que este direito possui, eis que os direitos sociais "impõem ao Estado um 'atuar permanente'" (FERNANDES, 2010, p.440), que deve promover tais direitos.

Ainda, a Constituição reservou uma seção inteira para tratar sobre o direito de educação (Seção I – da educação - do Capítulo III - da educação, da cultura e do desporto).

Menciona o art. 205 da CF:

> Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, 1988)

Nesse mesmo sentido é o que dispõe a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que trata sobre as diretrizes e bases da educação nacional.

De acordo com o art. 1º da lei acima mencionada, "A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais" (BRASIL, 1996). A educação, assim, é um processo plural que envolve diversas esferas da vida humana.

Ocorre que, ainda que seja dever do Estado prestar serviços de educação aos cidadãos, há a autorização para que a iniciativa privada explore esse serviço, nos seguintes termos: "Art. 209. O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições: I - cumprimento das normas gerais da educação nacional; II - autorização e avaliação de qualidade pelo Poder Público" (BRASIL,1988).

Desta feita, ao estabelecer no citado artigo, que o ensino se torna livre à iniciativa privada, o Estado propiciou ao particular a possibilidade de explorar a prestação de serviço educacional, como atividade economicamente viável.

Fala-se que a educação quando prestada pela iniciativa privada é, portanto, um serviço de utilidade pública, cuja Administração Pública "pode delegá-los a terceiros, mediante concessão, permissão ou autorização devendo, todavia, regular as condições de sua prestação e sobre eles exercer controle" (GORON, 2012, p. 193).

A lei nº 9.394 classifica administrativamente as instituições de ensino da seguinte forma: "I - públicas, assim entendidas as criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público; II - privadas, assim entendidas as mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado." (BRASIL, 1996). Assim, a diferenciação é feita quanto à pessoa que executa a mantença e administração – se é o Poder Público ou pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

Deve-se, então, verificar se a prestação do serviço de educação, seja pela iniciativa privada ou pelo Poder Público, atrai a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor.

4 A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS CONTRATOS ESCOLARES

Para que haja a aplicação do Código de Defesa do Consumidor a qualquer tipo de contrato, é necessário que os elementos narrados no item 2 deste trabalho estejam presentes e que não haja lei que proíba sua aplicação de forma expressa.

Nos contratos escolares, é identificada como fornecedora a instituição de ensino e como consumidor tanto o aluno, que é o próprio tomador do serviço, quanto seus responsáveis (sejam pais, tutores, guardiões ou curadores) que tenham contrato o serviço em favor do aluno.

Nesse sentido:

> Os contratos de prestação de serviços educacionais, mesmo quando avençados pelo pai ou responsável, têm o aluno, ainda assim, como usuário do serviço prestado. Presente o teor do art. 2.º do CDC, que define o consumidor como a "pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", conclui-se pela condição de consumidor do aluno não contratante, não se fazendo necessário sequer invocar a proteção extracontratual dispensada pelo Código do Consumidor. De todo modo, é preciso dizer que, não estivesse o aluno incapaz tutelado por ser consumidor, ele o estaria por força do art. 29 do CDC, que proporciona uma extensão da abrangência do Código de Defesa do Consumidor, aplicando a proteção legal a todas as pessoas, determináveis ou não, expostas a práticas comerciais e contratuais, incluindo-se a publicidade. (GORON, 2012, p.196).

O objeto do contrato é a própria prestação do serviço educacional.

Em uma primeira análise, percebe-se que o Código de Defesa do Consumidor se aplicaria aos contratos escolares, eis que estão presentes os elementos necessários para a sua identificação. Deve-se verificar, então, se os elementos estão presentes nas relações firmadas com instituições de ensino particular e as de ensino público.

4.1 Instituição de ensino particular

Claro é que o ensino é uma prestação de serviço, em que, de um lado, a instituição de ensino presta-se a fornecê-lo e, de outro, o aluno, considerado consumidor, toma este serviço.

Conforme mencionado anteriormente, a remuneração é parte do conceito de serviço e este só poderá ser caracterizado se presentes todos os seus elementos. Assim, o serviço, por ser prestado pela iniciativa privada, é remunerado.

Nesse sentido:

> O contrato de prestação de serviços educacionais consiste numa avença cujo objeto é o processo de ensino-aprendizagem. Trata-se de contrato bilateral, oneroso, comutativo e de longa duração cabendo ao aluno pagar os valores contratados e à prestadora do serviço, por meio de seus professores, ministrar conhecimentos, informações ou esclarecimentos indispensáveis à formação do discente ou a um fim determinado. O professor é preposto do estabelecimento de ensino, não sujeito dessa relação, já que entre ele e o aluno não há vínculo de consumo. (GORON, 2012, p.194).

Assim sendo, está caracterizada a relação de consumo, eis que estão presentes os elementos que a constituem, o que atrai a aplicação do CDC para que se possa regular e dirimir demandas atinentes ao assunto.

4.2 Instituição de ensino público

Nos contratos firmados com instituições de ensino público, podemos perceber que as partes são similares às do contrato com instituições de ensino privado: o aluno de um lado, como tomador do serviço, e a escola (nesse caso, pública), como prestadora. A dúvida cinge-se a respeito da remuneração do serviço.

Menciona o art. 22 do CDC:

> Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

> Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código. (BRASIL, 1988)

Assim, o próprio Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de prestação de serviços por órgãos públicos. Contudo, a despeito do que prevê este artigo, resta a dúvida quanto a aplicação deste diploma às instituições de ensino público.

Parte da doutrina menciona que apenas serviços remunerados podem atrair a aplicação do CDC e que, por ser a educação serviço *público*, não há remuneração direita.

Nesse sentido, Lívio Goellner Goron:

> Não sendo pagos diretamente pelos cidadãos, mas custeados pelas receitas fiscais do Estado, não permitem a qualificação do prestador como um fornecedor, haja vista que lhe falta o requisito essencial da profissionalidade. Falta-lhe, da mesma forma, o pressuposto da remuneração contraprestacional. (GORON, 2012, p. 194).

E continua o autor: "Desta forma, não há que se cogitar, quanto ao serviço público de educação, prestado pelas instituições públicas de ensino, da incidência do direito do consumidor, cuidando-se, nesse caso, de uma relação de natureza institucional" (GORON, 2012, p. 194).

Nehemias Domingos de Melo afirma:

> Assim, estão excluídas da incidência do Código consumerista as relações entre a Administração Pública e o administrado quando tratar-se de deficiência na prestação dos serviços públicos ditos gratuitos, como o de segurança pública, saúde e educação, dentre outros, uma vez que esses serviços são remunerados pelo pagamento de tributos que não representa a contrapartida da prestação de um serviço contratado pelo usuário/consumidor. (MELO, 2010, p.30).

Em contraposição à essa teoria, há a parte da doutrina que entende que o serviço público é sim remunerado, mas de forma indireta, pela coletividade.

Defendendo esta posição, Rizzatto Nunes leciona:

> Pode-se, é verdade, objetar que, se o consumidor não paga diretamente pelo serviço, a lei está excluída da relação, porque o § 2º do art. 3º fala que o serviço é prestado mediante remuneração. Mas, como tivemos oportunidade de demonstrar quando da análise daquela norma, o fato de não existir pagamento direto (por exemplo, estacionamento grátis do shopping center) não exclui a norma da relação, pois o que vale é o conceito de custo para a oferta do serviço e este é repassado direta ou indiretamente para o consumidor final.
> Assim, quer o consumidor pague quer não pelo serviço público, não é esse fato que vai afastar a incidência da norma. (NUNES, 2015, p. 428).

Aplicar o CDC a alguns contratos escolares (de instituições privadas) e não aplicá-lo a outros (de instituições públicas) acaba por trazer discrepâncias entre pessoas em situações similares.

De qualquer forma, percebe-se que a maior parte da doutrina entende pela não aplicação do CDC aos contratos escolares firmados com instituições de ensino público.

5 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Primeiramente, insta mencionar que a responsabilidade por reparação a dano sofrido pelo consumidor nas relações estabelecidas com instituições de ensino está prevista no Código Civil, em seu art. 932, IV: "São também responsáveis pela reparação civil: [...] IV – os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos" (BRASIL, 2002). Esta responsabilização é referente tanto ao dano causado pelo aluno a terceiro quanto por danos sofridos pelo próprio aluno.

Essa responsabilização se dá, primordialmente, em virtude do dever de guarda e vigilância que a escola assume durante o período letivo.

Vê-se que responsabilidade por reparação do dano sofrido pelo consumidor nas relações estabelecidas com instituições de ensino é objetiva, por força do art. 933 do Código Civil, que prevê: "As pessoas indicadas nos incisos I a V do artigo antecedente, ainda que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados pelos terceiros ali referidos" (BRASIL, 2002). Isso significa dizer que não se apura culpa para que a responsabilidade seja auferida, eis que dela independe, ou seja, trata-se na verdade, de responsabilidade civil objetiva, cujos elementos são a conduta, o dano e o nexo de causalidade, apenas.

Este é o posicionamento defendido por Sílvio Venosa:

> O art. 932, IV, estatui que a hospedagem para fins de educação faz com que o hospedeiro responda pelos atos do educando. Em princípio, deve ser alargado o dispositivo. Não se deve restringir o alcance apenas aos estabelecimentos que albergam os alunos sob a forma de internato ou semi-internato, hoje quase inexistente no país. Enquanto o aluno se encontra no estabelecimento de ensino e sob sua responsabilidade, este é responsável não somente pela incolumidade física do educando, como também pelos atos ilícitos praticados por este a terceiros ou a outro educando . Há um dever basilar de vigilância e incolumidade inerente ao estabelecimento de educação que, modernamente, decorre da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor. O aluno é consumidor do fornecedor de serviços, que é a instituição educacional. Se o agente sofre prejuízo físico ou moral decorrente da atividade no interior do estabelecimento ou em razão dele, este é responsável. Responde, portanto, a escola, se o aluno vem a ser agredido por colega em seu interior ou vem a acidentar-se em seu interior. Pode até mesmo ser firmada a

> responsabilidade civil, ainda que o educando se encontre fora das dependências do estabelecimento: imaginemos a hipótese de danos praticados por aluno em excursão ou visita organizada, orientada ou patrocinada pela escola. Nesse caso, o dever de vigilância dos professores e educadores é ambulatório, isto é, acompanha os alunos. (VENOSA, 2005, p. 94).

E Pablo Stolze e Pamplona Filho preceituam que nos termos da responsabilidade civil insculpida no Código Civil, o caso em estudo se enquadra na responsabilidade objetiva, já que "o Novo Código considera de natureza objetiva a responsabilidade civil de todas aquelas pessoas mencionadas em seu art. 932."(GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2016, p. 225).

Nesse sentido, Rizzatto Nunes (2015, p. 252) defende:

> Mas ainda existe um outro reforço dessa justificativa e que formatará por completo o quadro qualificador e que obrigou a que o sistema normativo adotasse a responsabilização objetiva. É o relacionado não só à dificuldade da demonstração da culpa do fornecedor, assim como ao fato de que, efetivamente, muitas vezes, ele não tem mesmo culpa de o produto ou serviço terem sido oferecidos com vício/defeito.

E continua o autor: "Essa é a questão: o produto e o serviço são oferecidos com vício/defeito, mas o fornecedor não foi negligente, imprudente nem imperito. Se não tivéssemos a responsabilidade objetiva, o consumidor terminaria fatalmente lesado, sem poder ressarcir-se dos prejuízos sofridos [...]" (NUNES, 2015, p. 252).

No que tange à regra acima e à aplicação da responsabilidade objetiva pelo CDC, leciona Carlos Roberto Gonçalves:

> O Código de Defesa do Consumidor responsabiliza os fornecedores e presta- dores de serviço em geral de forma objetiva, só admitindo como excludente a culpa exclusiva da vítima, embora também possam alegar o caso fortuito ou força maior, porque rompem o nexo de causalidade. O art. 933 do Código Civil também prevê a responsabilidade objetiva dos donos de escolas. (GONÇALVES, 2016, p. 140).

Entende-se a adoção do CDC pela responsabilidade objetiva, eis que "[...] para o consumidor seria extremamente penoso demonstrar essa circunstância [a culpa do fornecedor]" (FILOMENO, 2005, p. 168). Deve-se considerar também que por vezes o consumidor é considerado parte hipossuficiente na relação de consumo, por não possuir os conhecimentos específicos ou a força de negociação que possui o fornecedor.

José Geraldo Brito Filomeno (2005, p. 168-169) elenca os seguintes fatores para a estipulação da responsabilidade objetiva do fornecedor pelo Código de Defesa do Consumidor:

> **a) a produção em massa** [...]; **b) a vulnerabilidade do consumidor** [...]; c**) a insuficiência da responsabilidade subjetiva** [...]; **d) o fornecedor há de responder**

> **pelos riscos que seus produtos acarretam, já que lucra com sua venda** [...] **e) em decorrência de antecedentes legislativos, ainda que limitados a certas atividade** [...]; **e)** (*sic*) **o produto ou o serviço, uma vez concebidos e colocados no mercado, com defeito relativo à sua concepção, execução ou informações, ganha vida própria, donde a máxima *res ipsa loquitur* –** a coisa ou o serviço prestados de maneira defeituosa, na nomenclatura do Código de Defesa do Consumidor, **falam por si mesmos,** por apresentarem **um risco, pelo simples FATO de sua existência e colocação no mercado.** (grifos do autor). (FILOMENO, 2005, p. 168-169).

Explica-se melhor os fatores acima: a) como não há mais uma produção artesanal e sim em massa, é assumível que os produtos produzidos em larga escala apresentem alguma irregularidade; b) o consumidor, ao contrário do fornecedor, tende a não conhecer todas as etapas de fabricação do produto, só conhecendo o produto final que lhe é oferecido e esperando que sejam atendidas as informações a ele passadas; c) o consumidor ficaria ainda mais vulnerável caso tivesse que demonstrar o elemento *culpa* para que pudesse provar a responsabilidade do fornecer, pois, como mencionado anteriormente, aquele não conhece as etapas de fabricação do produto; d) o fornecedor, por lucrar com a atividade ou produto colocados no mercado, deverá arcar com os ônus que da sua anomalia resultem; e) existem legislações específicas, como o Código Brasileiro de Aeronáutica, que estipulam a responsabilidade objetiva, que forma um precedente para que se estipule a responsabilidade objetiva também no âmbito do Direito do Consumidor; f) a própria existência do produto irregular no mercado já ensejaria a responsabilidade do fornecedor, que deveria zelar pela qualidade de seus produtos (FILOMENO, 2005, p. 168-169).

A teoria do risco da atividade é outra teoria aceita pela doutrina para que se impute a responsabilidade objetiva às instituições de ensino.

No mesmo sentido, vê-se o posicionamento de Nehemias Domingos de Melo:

> Da mesma forma, o Código de defesa do Consumidor, que também adotou a teoria do risco da atividade, onde a responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ou do serviço é objetiva, ainda que mitigada em razão da possibili- dade do fornecedor isentar-se do dever de indenizar se provar a ocorrência de uma das excludentes expressamente previstas, quais sejam: a não colocação do produto ou serviço no mercado; ou, mesmo tendo colocado o produto no merca- do, o defeito inexiste; e, por fim, a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (Lei no 8.078/90, art. 12, § 3º e art. 14, § 3º). (MELO, 2015, p. 146).

Continua o autor:

> É importante salientar que o risco de que nos fala o Código Civil (art. 927, parágrafo único) e o Código de defesa do Consumidor (art. 12 e 14, *caput, in fine*) está intimamente ligado ao dever jurídico de respeitar a integridade física, psíquica e patrimonial da vítima. violado esse dever jurídico, nascerá para o lesado o direito à indenização e, para o detentor da atividade, o dever de indenizar em razão de sua

> atividade. Nessas circunstâncias, não se discute a existência de culpa do agente, bastando à vítima demonstrar a ocorrência do dano e o nexo de causalidade, para fazer nascer o dever indenizatório, porquanto, trata-se de responsabilidade objetiva. (MELO, 2015, p. 147).

Assim, o fornecedor da prestação de ensino deve respeitar todas as regras contidas no Código de Defesa do Consumidor, sob pena de ser responsabilizado por sua conduta, caso esta gere algum prejuízo ao consumidor. Ainda, a conduta de terceira pessoa que está sob sua responsabilidade ou age como sua preposta também enseja a responsabilização objetiva, nos parâmetros dos CDC.

Identificada a relação do empresário que explora a atividade educacional e atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, vale ressaltar alguns conceitos sobre a responsabilidade civil da instituição de ensino fornecedora, através de duas formas distintas, onde a primeira é identificada pelo fato do produto ou do serviço e a segunda pelo vício da prestação.

5.1 Responsabilidade pelo fato do serviço

O fato do serviço tem relação com algo que extrapole o próprio serviço e, assim, relaciona-se com o *defeito.*

A responsabilidade pelo fato do serviço está prevista no CDC do art. 14 ao art. 17, dispondo o art. 14:

> Art. 14. 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.
> § 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
> I - o modo de seu fornecimento;
> II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
> III - a época em que foi fornecido.
> § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.
> § 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
> I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
> II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
> § 4° A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL, 1990).

No *caput* do artigo, há dois elementos para os quais se deve atentar: i) o fato de mencionar que o fornecedor responderá *independente da existência de culpa*, o que reafirma o

que foi dito anteriormente sobre a responsabilidade objetiva e a teoria do risco da atividade; ii) o dever de ressarcir provém de um defeito do produto (TROPARDI FILHO, 2010, p. 68).

Desta feita, cabe discorrer brevemente sobre o conceito de defeito.

Segundo Rizzatto Nunes:

> O defeito, por sua vez, pressupõe o vício. Há vício sem defeito, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si. O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral do consumidor. (NUNES, 2015, p. 284)

O defeito atinge o próprio consumidor em sua esfera pessoal, podendo suas perdas serem revertidas em danos morais e materiais (NUNES, 2015, p. 284).

Vê-se que o §3º do artigo acima colacionado exclui a responsabilidade do prestador de serviço em duas hipóteses: inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso de contrato com instituição de ensino, um defeito na prestação seria, por exemplo, um aluno se machucar dentro da instituição que negligenciou uma área de obras, um aluno sofrer *bullying* (desde seja do conhecimento da instituição de ensino e que esta não tome as providências cabíveis) ou a insuficiência de informações prestadas.

Em qualquer caso, o fornecedor deverá compensar os danos sofridos pelo consumidor.

5.2 Responsabilidade pelo vício do serviço

A responsabilidade por vício do produto, por sua vez, está prevista no CDC do art. 18 ao art. 25.

Ressalta-se o art. 20, que dispõe:

> Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
> I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
> II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
> III - o abatimento proporcional do preço.
> § 1° A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

> § 2° São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. (BRASIL, 1990)

O vício tem a potencialidade de diminuir o valor do serviço ou torná-lo impróprio. Ainda, é considerado como vício o serviço que não está de acordo com a oferta ou mensagem publicitária que o divulgou.

Um exemplo apresentado por Rizzatto Nunes (2015, p. 377) é a escola que promete 20 aulas e só dá 19.

Também nesse caso, o fornecedor será responsabilizado pelos danos que advirem do vício de seu produto.

5.3 Responsabilidade pelo *bullying* cometido por aluno da instituição

Conforme mencionado acima, o *bullying*, considerando o contrato escolar, caracteriza-se como um defeito na prestação de serviço.

O defeito é uma anormalidade mais grave que o vício, pois causa um dano de maior monta que simplesmente a não operabilidade do serviço e podendo atingir as esferas morais e materiais do consumidor (NUNES, 2015, p. 284).

Não se questiona a possibilidade de a conduta advinda do *bullying* causar danos à vítima em sua seara patrimonial (caso algum bem avaliável pecuniariamente seja atingido) e moral (danos extrapratrimoniais).

Nesses casos, a escola, considerada fornecedora, responde perante os consumidores pelos danos causados pelo agressor caso ele seja um aluno ao funcionário da instituição. No primeiro caso, em virtude de seu dever de guarda e vigilância que não se deu de forma satisfatória e, no segundo caso, por o funcionário ser preposto da instituição e representá-la. Considerando o aluno vítima, vê-se que nesse caso também haverá uma falha no dever de guarda e vigilância.

Saliente-se que existe a possibilidade de elidir a responsabilidade no caso concreto caso fique comprovado que a escola tomou todas as providências cabíveis para pôr fim aos comportamentos agressivos ocorridos. Nesta senda, a instituição de ensino deve comunicar aos responsáveis pelos alunos envolvidos, quando menores; comunicar o ocorrido ao Conselho Tutelar; pedir a intervenção da polícia e do Ministério Público, quando cabível.

Caso a escola não tome atitudes no sentido de se posicionar contra o *bullying* e impedir que as condutas se perpetuem, estará sendo omissa.

Nesse sentido, o entendimento do CNJ:

> A escola é corresponsável nos casos de *bullying*, pois é lá onde os comportamentos agressivos e transgressores se evidenciam ou se agravam na maioria das vezes. A direção da escola (como autoridade máxima da instituição) deve acionar os pais, os Conselhos Tutelares, os órgãos de proteção à criança e ao adolescente etc. Caso não o faça poderá ser responsabilizada por omissão. Em situações que envolvam atos infracionais (ou ilícitos) a escola também tem o dever de fazer a ocorrência policial. Dessa forma, os fatos podem ser devidamente apurados pelas autoridades competentes e os culpados responsabilizados.
> Tais procedimentos evitam a impunidade e inibem o crescimento da violência e da criminalidade infantojuvenil. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 12).

Desta feita, caso a instituição de ensino seja omissa frente ao *bullying* ocorrido por seus alunos ou contra seus alunos, deverá responder pelo fato do serviço, logo, pelo defeito do serviço prestado. A responsabilização poderá ser pelos danos morais e/ou patrimoniais sofridos pela vítima.

6. CONCLUSÃO

Após a análise de todos os tópicos acima, conclui-se pela aplicação do CDC aos contratos escolares, vez que há a configuração de todos os elementos necessários para tanto.

Contudo, deve-se fazer uma diferenciação: a maioria da doutrina entende pela sua aplicação apenas aos contratos com instituições de ensino privadas. Assim, os contratos firmados com instituições de ensino públicas não serão protegidas pelas normas consumeiristas.

Esta diferença de tratamentos acaba por criar discrepâncias entre pessoas que estão em posições muito similares, com os consumidores atendidos por uma escola particular sendo beneficiados com as normas de cunho eminentemente mais protetivas do Código de Defesa do Consumidor enquanto os consumidores atendidos por uma escola pública deverão buscar sua proteção em outras normas do sistema jurídico.

As instituições de ensino respondem pelos atos praticados dentro de suas dependências ou por seus prepostos. Em caso de fato ou vício do serviço, deverão ser aplicados os artigos 14 a 25 do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme demonstrado, o *bullying* configura um fato do serviço, não devendo o consumidor arcar com os danos provenientes deste defeito.

Desta feita, em caso de *bullying* cometido por aluno ou funcionário da instituição, ou sofrido por aluno da escola, esta responderá objetivamente pelos danos morais e patrimoniais advindos da conduta lesante. Ressalte-se apenas que, caso se prove que a escola não foi omissa

perante a situação e tomou todas as medidas cabíveis, poderá ter sua responsabilidade elidida ou mitigada.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União,** Brasília, 12 nov. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 06 set. 2017.

BRASIL. Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União,** Brasília, 23 dez. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 02 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União,** Brasília, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm>. Acesso em: 14 set. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Bullying – Projeto Justiça nas escolas. Cartilha**, 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/justica-escolas/cartilha_bullying.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2018.

FANTE, Cleo. **Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz.** 2. ed. rev. e ampl. Campinas: Verus Editora, 2005.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor.** 8. ed. rev., ampl., sist. e atual. São Paulo: Atlas, 2005.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil :** volume 3 : responsabilidade civil. 14. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Saraiva, 2016. 464 p.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. v. 4. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2016 [e-book].

GORON, Lívio Goellner. **Serviços educacionais e direito do consumidor.** Direito e Justiça, Porto Alegre, v. 38, n.2, p. 192-199, jul/dez, 2012. Disponível em: < http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fadir/article/view/12544/8410>. Acesso em: 17 set. 2017.

MELO, Nehemias Domingos de. **Da defesa do consumidor em juízo por danos causados em acidente de consumo**. São Paulo, SP: Atlas, 2010 [*e-book*]

MELO, Nehemias Domingos de**. Lições de direito civil:** obrigações e responsabilidade civil. v. 2. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015 [*e-book*]

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 8 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva , 2015 [*e-book*].

TROPARDI FILHO, Luiz de Jesus. **A responsabilidade civil e o ensino superior privado: a busca de parâmetros de qualidade.** 2010. 125f. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Direito Civil da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: < http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-01082011-154136/pt-br.php>. Acesso em: 15 set. 2017.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil:** volume 4 : responsabilidade civil. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 323p.