

CARTILHA

CONSUMIDORES NOS CONTRATOS EDUCACIONAIS



Comissão Nacional
de Defesa do Consumidor

CARTILHA CONSUMIDORES NOS CONTRATOS EDUCACIONAIS

1 - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

A relação jurídica entre consumidores e escolas está inserida no âmbito da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, configurando especificamente relação de consumo nos artigos 2º e 3º.

2 - Prestação de Serviço Educacional

As instituições de ensino estão obrigadas ao cumprimento da carga horária e calendário escolar em sua integralidade, mesmo na modalidade semipresencial (online), respeitando o pactuado no contrato educacional.

3 - Direito a Informação do Consumidor

A instituição de ensino tem o dever de manter o consumidor informado da prestação de serviço. O Calendário Escolar deve ser entregue previamente ao Consumidor, assegurando de maneira clara e objetiva o cumprimento integral da carga horária contratada. Contemplando o direito a informação contida no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, assegurando de forma ativa, ostensiva, precisa, clara, atualizada e compreensível todo o conjunto de informações atinentes à prestação de serviço no contexto da emergência sanitária, incluídas as informações de natureza econômica, financeira e orçamentária que embasem a tomada de decisões por parte dos contratantes.

4 - Atividades semipresenciais (Online)

A prestação de serviço poderá ser prestada na modalidade remota, por meio do Parecer nº 19 do Conselho Nacional de Educação que autorizou até 31/12/2021 a prestação de serviço semipresencial, permitindo o retorno gradual das aulas presenciais em conformidade com protocolos produzidos pelas autoridades sanitárias locais, pelo sistema de ensino, secretarias de educação e instituições escolares.

5 - Custos e Pagamentos das Mensalidades

O Consumidor deve realizar o pagamento das mensalidades escolares em sua integralidade, desde que o serviço contratado seja efetivamente cumprido na carga horária contratada e a atividade seja possível de desempenhar na modalidade semipresencial.

Sendo possível o abatimento proporcional de todo o serviço extra-educacional contratado que não possa ser prestado a distância ou que tenha seu desempenho prejudicado, assim estando o aluno na modalidade remota devem-se descontar as cobranças de serviços acessórios como alimentação, transporte, disciplinas práticas e atividades esportivas.

6 - Proteção Contratual do Consumidor

Entre os direitos básicos do consumidor também está a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, previsto no artigo 6º, V, CDC.

É precisamente o cenário que está imposto pela emergência sanitária. Fatos supervenientes, imprevisíveis, que, no caso concreto, podem levar o consumidor a arcar com ônus excessivo. A lei, como exposto, garante a modificação do contrato.

Temos assim a possibilidade da revisão de cláusulas contratuais quando a prestação se torna excessivamente onerosa para o consumidor.

O foco da legislação, no que diz respeito aos contratos, é o equilíbrio contratual. Tal equilíbrio precisa se ater, contudo, ao cenário mais favorável ao consumidor - art. 47, CDC, bem como conectar-se a outras circunstâncias particulares ao caso - art. 51, §1º, III, CDC.

Portanto, orienta-se que os fornecedores obedeçam à legislação vigente, aplicando aos contratos de prestação de serviços de natureza educacional a interpretação mais favorável ao consumidor.

7 - Possibilidade de Abatimento Proporcional, Suspensão do Contrato ou Rescisão Contratual

Inicialmente, destaca-se a necessidade de diálogo entre as partes envolvidas no contrato educacional, onde Consumidores e Fornecedores possam dialogar institucionalmente para encontrar uma solução negociada e proporcional para ambas as partes.

Uma das alternativas previstas pela legislação vigente para as hipóteses em que o serviço não puder ser prestado da forma como se esperava é o abatimento proporcional do preço, previsto no artigo 20 da Lei n. 8.078/90.

Assim, em estrito cumprimento da Lei, orienta-se o que segue.

A - Para as escolas regulares e faculdades: apresentar calendário acadêmico que demonstre ser possível oferecer alternativa à prestação do serviço que preserve a qualidade, atinja o mesmo resultado e garanta a legítima expectativa do consumidor sobre o serviço. Sendo possível, não se mostra cabível o abatimento proporcional do preço, nem a suspensão do contrato ou a rescisão desse, devendo o consumidor arcar com o devido pagamento e o fornecedor assegurar o ensino na mesma qualidade, quantidade e resultado. Entre as alternativas está o ensino à distância e a remarcação das aulas em data posterior ao surto de Covid-19 (reposição).

B - Quanto às atividades complementares, essencialmente presenciais, que não podem ser realizadas à distância nem substituídas, a exemplo de disciplina prática, aulas de educação física, modalidades esportivas ou artísticas, entre outras. No que concerne a essas atividades, deve haver imediato abatimento proporcional do preço. A exceção a esse abatimento é a integral reposição dessas atividades, com a mesma carga horária, situação em que não cabe o abatimento proporcional. Tal reposição deverá ser demonstrada em calendário a ser fornecido pela instituição de ensino.

C - Todo tipo de alimentação oferecida na instituição, como não está sendo fornecida, deve ser objeto de imediata abstenção da cobrança por parte do fornecedor, convertendo-se em abatimento proporcional do preço global da mensalidade.

D - Em situação especial encontram-se as creches e escolas de educação infantil. Tais instituições têm como finalidade primordial que as crianças sejam cuidadas para que os pais possam trabalhar, inexistindo critério de aprovação, não existem alternativas razoáveis à prestação do serviço na modalidade presencial, eis que a sua natureza e essência estão ligadas ao comparecimento ao local de aprendizagem. Opções como a educação à distância, ou envio de materiais e orientações para atividades em ambiente doméstico ou mesmo a reposição das atividades, não suprem a prestação do serviço, que repita-se não tem finalidade pedagógica.

Assim, diante da emergência ora em curso, a orientação para o caso dessas instituições de ensino é que os fornecedores, de forma proativa, proponham negociações com os seus consumidores de modo a garantir a manutenção dos contratos.

Sugestão alternativa é no sentido da negociação com o consumidor para diminuição da mensalidade, com abatimento do preço acordado, ou oferta de crédito ou bônus ao consumidor de maneira a se buscar algum equilíbrio contratual, evitando-se que o prestador de serviço se veja obrigado a demitir funcionários e encerrar a atividade.

Finalmente, fica registrada a possibilidade de o período de suspensão das atividades, determinado pelas autoridades competentes, ser considerado férias/recesso escolar. Nessa hipótese, em sendo garantidos os dias letivos em quantidade legalmente estabelecida, demonstrado por calendário acadêmico a ser apresentado pela instituição de ensino, permanecem os contratos de prestação de serviços educacionais como se encontram, não cabendo qualquer abatimento do preço.

8 - Despesas e Planilha de Gastos

O Consumidor tem assegurado pelo direito a informação ao acesso aos gastos e planilha de despesas da instituição de ensino, onde justifica o valor cobrado a título de mensalidade escolar, sendo obrigação da escola expor e informar o consumidor a composição financeira das mensalidades.

Coordenação:

Marié Miranda

Presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB.

Redação:

Ricardo Barbosa Cardoso Nunes

Membro consultor da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB.

Colaboração:

Stephanie Lorraine Lisboa

Membro consultor da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB.



Comissão Nacional
de Defesa do Consumidor