



PROCONSBASIL

Associação Brasileira de Procons

Recomendação PROCONSBASIL nº 001/2020

EMENTA: Instituições de Ensino. Fundamental. Médio. Superior. Suspensão de Aulas presenciais. Possibilidade aula virtual. Mensalidades. Cobrança. Abatimento. Obrigações Contratuais. Flexibilização. Pandemia Coronavírus. Recomendações

A **Associação Brasileira de Procons – PROCONSBASIL** é formada pelos Órgãos de defesa do consumidor dos Estados, do Distrito Federal e municipais das capitais e do interior, e congrega aqueles que diuturnamente são responsáveis por atender, fiscalizar, orientar e prestar os devidos esclarecimentos aos consumidores, fornecedores e agentes do mercado de consumo, individualmente ou de forma articulada com os demais membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), sempre atentos à defesa do consumidor e no exercício das normas constitucionais, legais, bem como em legislação complementar e subjacente com supedâneo nos seguintes fundamentos e argumentos, pelos quais, ao final, recomendam às INSTITUIÇÕES DE ENSINO, FUNDAMENTAL, MÉDIO E SUPERIOR

- a) CONSIDERANDO que o cenário de **comoção e preocupação global** gerada pela *Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional* (ESPII) pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020, e a Portaria nº 188, de 03 de março de 2020, editada do Ministério da



PROCONSBASIL

Associação Brasileira de Procons

- Saúde que declarou *Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional* (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (COVID-19);
- b) CONSIDERANDO as diretrizes traçadas através das Medidas Provisórias, do Governo Federal, dos diversos Decretos Estaduais, e também municipais, nas suas especificidades, além dos demais atos normativos complementares, , que resultam na **política de isolamento social** como forma de controlar e combater a dispersão epidêmica do coronavírus (COVID-19);
- c) CONSIDERANDO que incumbe a Associação Brasileira de Procons – PROCONSBASIL, em nome dos seus associados e funcionando como membro atuante e integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), assegurar o **respeito aos direitos dos consumidores**, na forma da Constituição Federal/88; do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e do Decreto Federal nº 2.181/97;
- d) CONSIDERANDO que as normativas da Política Nacional das Relações de Consumo se qualificam, especialmente, como de **Ordem Pública e Interesse Social**, incentivando ações articuladas em defesa dos cidadãos consumidores [art. 1º da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor];
- e) CONSIDERANDO que a PROCONSBASIL segue a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem por objetivo, dentre outros, a **harmonização dos interesses** dos participantes das relações de consumo, sempre com base na **boa-fé e equilíbrio** nas relações entre consumidores e fornecedores [arts. 4º, I, III e 6º, II e VIII, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor];
- f) CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor – extensível aos fornecedores e prestadores de serviço – a preservação da sua **vida, saúde e segurança**, principalmente em face das recomendações das autoridades públicas, tanto de ordem sanitária quanto de saúde e higiene pessoal em face ao agente endêmico coronavírus (COVID-19) [arts. 4º, I, II e V, e art. 6º, I, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor];
- g) CONSIDERANDO as recomendações e **determinações restritivas** quanto à mobilidade, trânsito e convívio social, no sentido de se reduzir a curva de transmissão da pandemia, com maior atenção **em ambiente escolar** que pressupõe o convívio e partilha de objetos ente crianças, professores e funcionários das unidades de ensino, devendo-se evitar exatamente os ambientes de aglomeração de público, criando ambiente propício ao contágio coletivo com o coronavírus;



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

- h) CONSIDERANDO que, para a **educação infantil**, a modalidade de ensino remoto não se mostra completamente adequada, já que nesta idade as atividades não estão voltadas para conteúdo acadêmico, mas sim para atividades de **desenvolvimento e socialização da criança**; bem como que o contrato de prestação de serviços educacionais é de caráter continuado e está atrelado a um direito fundamental;
- i) CONSIDERANDO que o ensino à distância tem sido prestado, em grande parte das situações, por meio de **plataformas digitais gratuitas**, sem maior oneração das instituições de ensino privadas;
- j) CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor **modificar o contrato quando haja situação de desequilíbrio** entre as partes devendo ser revistos a luz da vulnerabilidade, decorrentes da sistemática protetiva do Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor [arts. 6º, V, e art. 47, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor];
- k) CONSIDERANDO que o contrato educacional caracteriza-se – dentre outros elementos, pelo aspecto fundamental da aplicação didática do processo de ensino e aprendizado para a **transmissão de um conhecimento ou técnica** – marcadamente pela sua prestação continuada, por durante um período letivo distendido no tempo de seis meses (semestral) ou de um ano (anual);
- l) CONSIDERANDO que é vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas, prevalecer-se da fraqueza ou **ignorância do consumidor**, ou **exigir dele vantagem** manifestamente excessiva [art. 39, inciso IV, V e VIII, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor];
- m) CONSIDERANDO que o artigo 56, do Código de Defesa do Consumidor, determina que as **infrações às normas sujeitam o fornecedor a diversas sanções**, dentre as quais multa, suspensão temporária da atividade, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade e interdição da atividade;
- n) CONSIDERANDO que também é direito básico do consumidor a proteção do consumidor **contra práticas e cláusulas abusivas** no mercado de consumo, como a obtenção de **vantagem manifestamente excessiva**, na forma vedada pelos art.39 e 51 do Código de Defesa do Consumidor, dentre outros;
- o) CONSIDERANDO que, durante o período de enfrentamento à pandemia do coronavírus (COVID-19), os **órgãos e entidades públicas e a sociedade devem trabalhar em conjunto** para resguardar os direitos consumeristas



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

sem ameaçar a saúde financeira das empresas, até mesmo para que estas possam, ao final do período da pandemia, voltar ao normal funcionamento, prestando os serviços da melhor forma e no menor tempo possível, a fim de evitar a descontinuidade ou até mesmo o encerramento definitivo de suas atividades;

- p) CONSIDERANDO a informação que tem chegado aos diversos Procons associados da PROCONSBRASIL que **muitos alunos pais e responsáveis estão tendo dificuldade na comunicação com escolas**, para tirar dúvidas e propor negociações privadas com a direção de alguns estabelecimentos de ensino particular de nível superior, médio e fundamental, e que estão sendo instaurados diversos processos administrativos nos órgãos de proteção e defesa do consumidor com objetivo de acompanhar as condutas das instituições de ensino atuantes durante a pandemia do coronavírus (COVID-19), mormente no que se refere a prestação dos serviços educacionais;
- q) CONSIDERANDO que a PROCONSBRASIL, e seus associados, primam pelas **boas práticas** e manifestações de cuidado e **responsabilidade social** das instituições de ensino superior, médio ou fundamental:

Sob estes e outros argumentos que os fortaleçam, a PROCONSBRASIL e seus associados, dirigem a presente **RECOMENDAÇÃO** aos mencionados estabelecimentos de ensino, bem como aos seus respectivos representantes legais, sócios e gestores, individualmente e por suas demais formas de associação e agremiação, para que conheçam e façam difundir entre os seus pares:

RECOMENDAÇÕES

- I. **AOS PAIS E RESPONSÁVEIS E AOS ESTABELECIMENTOS PARTICULARES DE ENSINO** para que busquem priorizar a continuidade dos contratos de serviços educacionais (semestrais e anuais), devendo os estabelecimentos adotar todas as medidas necessárias para manter a qualidade do ensino, mesmo que utilizando as novas técnicas e tecnologias e alterando o plano pedagógico para se adequar a estas, bem como o restabelecimento do equilíbrio financeiro do contrato, face à revisão



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

do mesmo em razão de fato superveniente à sua celebração, na forma do art. 6º, inciso V do CDC;

II. AOS ESTABELECIMENTOS PARTICULARES DE ENSINO EM GERAL (ENSINO INFANTIL, FUNDAMENTAL, MÉDIO E SUPERIOR):

- 1º. Que forneçam todas as informações aos estudantes, pais e responsáveis:
 - a) quanto às alterações do plano pedagógico para adequá-lo ao plano de atividade domiciliar e como o mesmo será cumprido;
 - b) quanto à reposição das aulas suspensas no mês de março de 2020 e ainda;
 - c) sobre as modificações na planilha de custos, a qual deve ter sido disponibilizada quando da celebração do contrato, na forma da Lei nº 9.870/99. Tais informações deverão ser publicizadas, devendo os estabelecimentos criar canais de comunicação para o esclarecimento de dúvidas de consumidores e realização de acordos e negociações individualizados;
- 2º. Que considerem, no caso de atraso nos pagamentos e inevitável rescisão do contrato, a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, superveniente à celebração do contrato, não devendo gerar quaisquer ônus ao consumidor, tais como multas rescisórias, de mora e encargos, na forma dos artigos arts. 6º, v, e 46 da Lei no 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor e ainda arts. 393 e 607 do Código Civil Brasileiro;
- 3º. Que abstenham-se de transferir os custos de eventual incremento em tecnologia para a implementação das novas técnicas de atividades domiciliares com intermediação de tecnologia, considerando a teoria do risco do negócio (base da responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor) e o fato de que muitos dos equipamentos e sistemas passarão a integrar o patrimônio da escola, diminuindo, por conseguinte, outros custos;
- 4º. Que computem como carga horária somente as horas-aula ministradas por professores em vídeo aula/online, restando excluídas as atividades complementares a serem realizadas em casa e sob a supervisão dos pais, quando for o caso;
- 5º. Que as unidades de ensino que adotam originalmente a modalidade de aulas presenciais atendam aos seguintes requisitos quando ministrarem aulas à distância: a) que sejam as aulas ministradas no mesmo horário e carga horária; b) que seja a aula ministrada pelos



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

mesmos professores do curso presencial; c) que seja facultada a participação dos alunos com comentários e questionamentos; d) que as disciplinas a serem ministradas não exijam o uso de maquinários, laboratórios ou outros equipamentos;

- 6º. Que abstenham-se de cobrar eventuais multa de mora e de juros em decorrência do atraso no pagamento das mensalidades pelos consumidores durante o período de isolamento social e seus desdobramentos, quando causado por prejuízos financeiros que não deram causa e em razão da pandemia do Novo Coronavírus – Covid 19, já que resultantes de caso fortuito ou força maior, conforme preconiza o art. 393 do Código Civil;
- 7º. Que caso a instituição de ensino realize a demissão ou suspensão do contrato de trabalho de seus funcionários ou a redução proporcional da jornada de trabalho e de salários destes, nos termos autorizados pela MP 936, de 01 de abril de 2020, com redução de custos em patamar superior a 5%, promova o desconto na mesma medida aplicado às mensalidades.

III. ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO:

- 1º. Que realizem a reposição total do conteúdo programático não ministrado e das horas contratadas não ministradas durante o período de suspensão das atividades (se houver), devendo apresentar de que forma será feita essa reposição;
- 2º. Que ofereçam ao consumidor a possibilidade de rediscutir as cláusulas contratuais de forma individualizada, especificando de forma clara e inteligível as novas cláusulas, em especial as atinentes as regras de custeio e redução econômica;
- 3º. Que ofereçam restituição integral do valor das mensalidades correspondente às disciplinas que não permitam o modelo remoto de ensino, a exemplo de aulas práticas ou que necessitem de ferramentas existentes apenas nas dependências físicas do estabelecimento educacional, adotando o mesmo procedimento para atividades extracurriculares, alimentação, etc., que configurarem contratos acessórios, e/ou ainda que revisem as cláusulas financeiras correspondentes a atividades escolares em tempo integral, apresentando propostas de redução parcial dos valores e, tão logo



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

retomadas as atividades, submetam aos pais proposta de revisão contratual, considerando a possibilidade ou não da retomada das atividades, os valores já pagos e as novas condições do contrato;

- 4º. Que disponibilizem aos pais ou responsáveis planilha de custos referentes aos meses de suspensão das atividades presenciais de aula, contrapondo-a, sempre que possível, com as despesas ordinárias dos estabelecimentos, assim como, caso constatada pelo estabelecimento redução de custos variáveis que seja realizado o proporcional abatimento na contraprestação do consumidor;
- 5º. Que informem de forma clara e ostensiva aos pais ou responsáveis a opção de continuidade contratual escolhida pela escola (antecipação de férias, substituição por atividade remota de ensino, ou outra modalidade prevista nas resoluções dos conselhos educacionais e validada pela LDB) em especial sobre o cumprimento da carga horária anual curricular nos termos da Medida Provisória 934/2020, garantindo, nos moldes do item c.2 a possibilidade de rediscussão contratual;
- 6º. Que zelem sempre pela manutenção da qualidade do ensino, sobretudo no contexto da conversão das atividades do ensino presencial para o ensino à distância e, em caso diverso e preferencialmente, pela reposição das atividades de ensino presenciais, de maneira a permitir o desenvolvimento da aprendizagem nos moldes contratados, respeitando sempre a carga horária referente a cada série/período;
- 7º. Que disponibilizem canais de atendimento para discussão das cláusulas contratuais, bem como da proposta pedagógica substitutiva adotada pelo estabelecimento, divulgando relatórios periódicos de avaliação da eventual proposta substitutiva escolhida, para que os pais ou responsáveis possam acompanhar a efetividade e eficácia dessas medidas.

IV. ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO INFANTIL:

- 1º. Que proponham a suspensão das atividades escolares pelo tempo determinado pelo poder público, no caso de impossibilidade de adequação ao plano de atividade domiciliar, em razão da vedação/impossibilidade da adoção de atividades não presenciais, com a conseqüente compensação financeira proporcional à diminuição de custos durante a paralisação das atividades;



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

- 2º. Que as escolas que optarem pela suspensão do contrato, com abatimento de valores das mensalidades, devam, tão logo retomadas as atividades, submeter aos pais proposta de revisão contratual, considerando a possibilidade ou não da retomada das atividades, os valores já pagos e as novas condições do contrato;
- 3º. Que as escolas que optarem pela suspensão das atividades, com a manutenção do contrato, ofereçam aos pais auxílio através de atividades não obrigatórias direcionadas e adequadas para as crianças, contribuindo para o bom andamento da medida de isolamento social, desde que haja concordância dos pais/contratantes.

V. ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR, CURSOS TÉCNICOS E PROFISSIONALIZANTES:

- 1º. Que as instituições atentem especialmente para a qualidade e alcance da atividade de ensino remota, bem como para a redução proporcional das mensalidades escolares em razão de atividades educacionais de cunho prático, cuja realização não seja possível senão na forma presencial, respeitando sempre a carga horária referente a cada ano letivo/período, conforme contratado. Na hipótese da real necessidade de se promover alterações ou interferências externas ao contrato – especialmente quanto aos prazos e condições para cumprimento das obrigações financeiras e da prestação do serviço educacional – este deve ser preservado nas suas cláusulas que puderem subsistir, mantendo-se o máximo das características originais da contratação, face aos cuidados e restrições decorrentes do estado de emergência para combate ao COVID-19;
- 2º. Que disponibilizem canais de atendimento para discussão das cláusulas contratuais, bem como da proposta pedagógica substitutiva adotada pelo estabelecimento, divulgando relatórios periódicos de avaliação da eventual proposta substitutiva escolhida, para que os alunos possam acompanhar a efetividade e eficácia dessas medidas.

A proteção ao consumidor, as boas práticas do mercado e a política de relacionamento da instituição de ensino, devem servir como parâmetro nas negociações junto ao público consumidor, de modo a que se busquem todas as formas de conciliar a manutenção do contrato, sem afastar a opção de



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

cancelamento do contrato, mas que esta seja a última das alternativas a serem consideradas pelas partes.

Por fim, vale repetir que a PROCONSBRASIL, e seus associados, prezam pela vida saúde e segurança de todos os consumidores, além de estimular e incentivar a conciliação dos interesses entre fornecedores e consumidores, sendo comum o desejo de que seja combatida e controlada a dispersão epidêmica do COVID-19, com o restabelecimento do quadro de normalidade no mercado de consumo.

Salvador, 04 de maio de 2020.

Filipe de Araújo Vieira

Presidente da PROCONSBRASIL