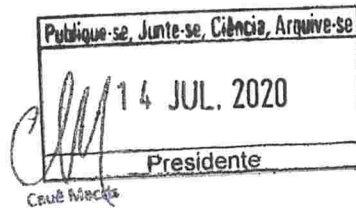




SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP



São Paulo, 18 de maio de 2020.

Ofício/FPDC/DEX/N.º 226/2020
Ref.: 2020.05.327

ASSUNTO: RGL 2346/2020 – OFÍCIO SGP Nº 226/2020 – REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 170 DE 2020 – DE AUTORIA DO DEPUTADO ESTADUAL CORONEL NISHIKAWA.

Excelentíssimo Senhor Deputado Estadual Primeiro Secretário da Mesa Diretora,

Ao tempo em que o cumprimento cordialmente, em resposta ao ofício em epígrafe, informo que esta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP tem adotando medidas para coibir práticas abusivas no mercado de consumo, inclusive no setor educacional.

Assim, segue posicionamento desta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, através da manifestação técnica da Diretoria de Assuntos Jurídicos, acerca das questões suscitadas no expediente em comento.

Encaminho, outrossim, Termo de Entendimento celebrado entre esta Fundação e o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo, parametrizando as relações de consumo no setor durante a crise sanitária – Covid-19.

Sendo o que havia para o momento, reitero meus protestos de estima e consideração.

GUILHERME FARID

Chefe de Gabinete – Fundação PROCON/SP

Ao Excelentíssimo Senhor Deputado Estadual
ENIO TATTO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO – Mesa Diretoria
Palácio 9 de Julho – Av. Pedro Álvares Cabral, 201 – sala T 56 (térreo)
CEP 04097-900– Ibirapuera – São Paulo – SP

Cód. Arq. 17046 – 006.01.10.003



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



Expediente DAJ 038/2020

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Ementa: Requerimento de Informação nº170/2020 – fechamento dos estabelecimentos de ensino - redução das mensalidades – ensino prestado à distância – abatimento dos valores relativos a atividade do ensino integral – equilíbrio – manutenção do ensino – meios alternativos para solução do conflito.

MANIFESTAÇÃO TÉCNICA

I - DO RELATÓRIO

Trata-se de Manifestação Técnica acerca do Requerimento de Informação nº170 de 2020, feito pelo Nobre Deputado Coronel Nishikawa – PSL, para que o Procon SP apresente informações sobre a possibilidade das Instituições de Ensino Regular diminuïrem os respectivos valores das mensalidades, considerando que seus gastos mensais foram reduzidos em razão da Pandemia de COVID 19.

Para o Deputado, as atividades escolares estão sendo realizadas à distância, tendo, portanto, custos reduzidos, porém os valores das mensalidades foram mantidos, mesmo com corte de custos, como transporte de funcionários, despesas com materiais escolares e de higiene e limpeza, e despesas essenciais, como água e luz.

Ainda, destaca que a não redução nos valores nas mensalidades, ensejaria a inadimplência, vez que os responsáveis financeiramente pelos respectivos pagamentos, também enfrentam dificuldades, em razão da redução dos salários ou muitas vezes sem renda devido à pandemia, devendo assim ser observado o princípio da razoabilidade.

A solicitação de informação se fundamenta no artigo 133, inciso III e artigo 166 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa de São Paulo, que assim dispõe:

Artigo 133 – As proposições consistirão em:

(...)

III – requerimentos de informação



Artigo 166 – Os requerimentos de informação somente poderão referir-se a fato relacionado com proposição em andamento ou a matéria sujeita à fiscalização da Assembleia.

II – DA JUSTIFICATIVA DO REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

Em sua justificativa, o Parlamentar argumenta que a suspensão das aulas presenciais e o fechamento das escolas, foi uma das primeiras medidas adotadas, e com isso houve a diminuição nos custos relacionados a água, energia elétrica, despesas com materiais escolares, limpeza e transporte de funcionários até a Unidade Escolar.

Destaca que nesse momento econômico difícil, a redução dos valores nas mensalidades possibilitará que os responsáveis pelos respectivos pagamentos, não quebrem contratos e possam continuar arcando com os respectivos custos, trazendo benefício também para as escolas que terão condições para manter seus funcionários.

III – DO MÉRITO

Através do presente, viemos reiterar que, no atual cenário de incertezas causadas pelo novo coronavírus é possível observar os impactos sociais e econômicos, sem precedentes históricos, que os cidadãos e as empresas do mundo todo estão vivenciando.

A Lei Federal 13.979/2020, traz as medidas que devem ser adotadas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, sendo que dentre essas medidas estão, *o isolamento social e a quarentena*¹.

¹ Art. 3º Para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, **as autoridades poderão adotar, no âmbito de suas competências, dentre outras, as seguintes medidas:** [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 926, de 2020\)](#)

I - **isolamento**;

II - **quarentena**; (...) (g.n.)



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



Assim, com base na legislação supra, os Estados e Municípios brasileiros vêm adotando medidas de prevenção para conter o surto dessa doença, como o fechamento das instituições escolares, no sentido de evitar aglomerações e o aumento nos casos de contaminação. De maneira geral, as aulas presenciais foram suspensas, tanto na rede pública como na privada, em, praticamente, todo território nacional.

Com efeito, a interrupção abrupta das aulas por causa da atual pandemia viral deixa muitas famílias com dúvidas sobre a qualidade do aprendizado de seus filhos, pois não se sabe quando os alunos poderão voltar ao ambiente escolar, além do aspecto econômico referente à manutenção ou não do pagamento das mensalidades enquanto as instituições permanecerem fechadas.

As escolas, por sua vez, temem um aumento significativo no índice de inadimplência alterando seu planejamento anual, o que poderá comprometer sua sobrevivência no mercado.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) tem como objetivo primordial o *respeito à dignidade do consumidor* e, conseqüentemente, a busca pela *harmonização e transparência na relação de consumo*, garantindo ao consumidor, dentre outros direitos básicos - *o reconhecimento da sua vulnerabilidade*, bem como *a ação governamental no sentido de, efetivamente, proteger o consumidor*, na forma do artigo 4º, I e II².

A situação pelo qual estamos vivenciando, por ser extraordinária, dada a falta de precedentes legais, afeta às relações contratuais, que nos permite concluir a necessidade de se primar pela boa-fé objetiva, manutenção e equilíbrio da relação contratual, sempre atentos a condição de vulnerabilidade do consumidor.

Sobre essa perspectiva, vemos uma grande movimentação por parte das instituições de ensino, a busca pela continuidade à prestação de seus serviços através do ensino online com transmissão dos conteúdos educacionais por meio de plataformas digitais, objetivando proporcionar no ensino à distância à mesma qualidade e eficácia visto no ensino presencial.

² "Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo **tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos**, a melhoria da sua qualidade de vida, **bem como a transparência e harmonia das relações de consumo**, atendidos **os seguintes princípios**: (...); **I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor (...).**" (g.n.)



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



Isso porque em razão do Covid19, o Ministério da Educação, através da Portaria MEC n.º 343, de 17/03/20 autorizou, com base no art. 32, §4º da LDB³, a liberação da modalidade de ensino a distância para todas as etapas da educação básica, em caráter excepcional, sendo que a medida valerá apenas enquanto durar a situação de emergência de saúde pública, sendo a adesão das escolas voluntária.

Assim, enquanto algumas instituições de ensino do país estão aderindo pela educação à distância, outras estão optando por decretar período de recesso das aulas (férias escolares) com futura reposição das atividades educacionais, ou seja, o serviço educacional está sendo prestado ou será viabilizado ao aluno em momento oportuno, visando garantir o cumprimento do programa pedagógico.

Sobre o tema, entendemos que também deve ser considerada a atual realidade de muitas famílias que hoje deixam seus filhos na escola em período integral, arcando com os custos de alimentação, atividades extras que vão muito além da prestação dos serviços pedagógicos realizados, de forma obrigatória, pelas instituições escolares. E para esses serviços extras, na atual pandemia, não há possibilidade de serem mantidos à distância.

Para esses casos em específico, ainda que seja mantido o pagamento da mensalidade escolar referente aos serviços do ensino regular, o prestador, por sua vez, deve considerar a possibilidade de abatimento proporcional do valor quanto aos serviços que não estão sendo prestados pela escola.

Nesse sentido, a instituição de ensino deverá abater a quantia paga a título da mensalidade, os valores relativos as atividades do integral, que são extras ao ensino regular, vez que não estão sendo prestada nesse período de pandemia.

Com relação a possíveis impactos à renda familiar, já que muitos pais podem ser atingidos pelo desemprego, redução de salários ou a diminuição de seu faturamento mensal, no caso dos trabalhadores autônomos, temos que primar pela composição de negociação entre as partes, escolas e pais, de modo a não prejudicar pedagogicamente o aluno no decorrer do ano letivo.

³ **Art. 32.** O ensino fundamental obrigatório, com duração de 9 (nove) anos, gratuito na escola pública, iniciando-se aos 6 (seis) anos de idade, terá por objetivo a formação básica do cidadão, mediante: (Redação dada pela Lei nº 11.274/06)

§ 4º O ensino fundamental será presencial, sendo o ensino a distância utilizado como complementação da aprendizagem ou em situações emergenciais. (grifei)



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



É preciso buscar meios alternativos de solução de conflitos visando a continuidade da instituição de ensino e do ensino regular, à manutenção dos empregos e a subsistências das famílias, porém, para tanto, todos os envolvidos na relação contratual devem levar em consideração o bom senso.

Preocupado com a questão, o Secretário de Defesa do Consumidor, Dr. Fernando Capez, no dia 11 de maio, assinou com o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo – SIEEESP, Termo de Entendimento (anexo 01), estabelecendo diretrizes para negociação das mensalidades das instituições privadas de serviços educacionais no ensino infantil, fundamental e médio durante esse cenário de pandemia mundial da Covid-19.

Nesse acordo, o Procon SP reforçou as considerações estabelecidas em Nota Técnica (anexo 02), como consignou que as instituições de ensino deverão negociar alternativas para o pagamento, como por exemplo, maior número de parcelas ou desconto no valor das mensalidades; deverão atender ao consumidor no prazo máximo de uma semana; a recusa no atendimento implicará em infração ao Código de Defesa do Consumidor caracterizando prática abusiva e, durante a negociação, não poderão ser exigidos documentos cobertos pelo sigilo fiscal e bancário (como por exemplo, extrato do imposto de renda ou bancário), apenas os estritamente necessários que comprovem a falta de condição de pagamento.

O Procon está atento e vai estimular a negociação direta entre as partes, mas se não der o resultado esperado, irá adotar outras medidas, e reforça a necessidade da boa-fé, equilíbrio e transparência como elementos essenciais nas negociações entre consumidores e fornecedores.

São Paulo, 15 de maio de 2020.

Patrícia Alvares Dias
Supervisão Técnica Administrativa
Diretoria de Assuntos Jurídicos



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

PROCONSP

DESPACHO DA DIRETORA

Expediente: DAJ 038/2020

De acordo, encaminhe-se à Assessoria Técnica da Diretoria Executiva. Após, archive-se.

Em 15 de maio de 2020.

Maria Cristina Favoretto
Diretora de Assuntos Jurídicos

TERMO DE ENTENDIMENTO

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

E

SINDICATO DOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO DO ESTADO DE SÃO PAULO

A situação extraordinária de calamidade pública reconhecida pelo Governo federal e pelos Governos estadual e municipal de São Paulo, provocada pela **pandemia mundial do Coronavírus** (Covid-19), demonstra de modo inequívoco a superveniência de evento classificado como caso fortuito externo, dada sua imprevisibilidade, e força maior, tendo em vista sua irresistível força para afetar as relações de consumo.

Diante da excepcionalidade da situação e a proporção de sua abrangência, afetando de uma só vez, todas as relações de consumo, bem como o equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, o Procon-SP, orientado pelos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, tem o dever de atuar para compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade da continuidade do desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé objetiva, buscando harmonizar e equilibrar os interesses dos participantes das relações de consumo.

Nesse cenário, destaca-se uma crescente demanda dos consumidores no Estado de São Paulo relacionada às dificuldades com instituições privadas que prestam serviços educacionais no ensino infantil, fundamental e médio nas questões relativas ao atendimento, ao ensino à distância e ao pagamento das mensalidades escolares.

À vista disso, **a Fundação Procon-SP e o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo, estabelecem o seguinte termo de entendimento em comum acordo, válido para as instituições de ensino infantil, fundamental e médio:**

- 1) As instituições de ensino, a partir de abril de 2020, devem suspender imediatamente as cobranças de qualquer valor complementar ao da mensalidade escolar, tais como alimentação, atividades extracurriculares, passeios, academia, serviço de transporte oferecido pela instituição de ensino, entre outros. Caso esses valores já tenham sido pagos no referido período, devem ser descontados na mensalidade subsequente.
- 2) A instituição de ensino deve disponibilizar ao menos um canal de atendimento ao consumidor para tratar das questões financeiras e comunicar a existência desse canal a todos os seus consumidores, através de qualquer meio tecnológico possível.
- 3) Os consumidores têm direito à celeridade no atendimento de suas demandas, bem como à análise de sua situação contratual de inadimplência, devendo a instituição negociar alternativas para o pagamento, como, por exemplo, maior número de parcelas ou desconto no valor das mensalidades. Nas negociações individuais é requisito essencial a boa-fé e transparência.
- 4) O consumidor somente poderá recusar o ensino à distância na hipótese de não possuir infraestrutura, como tablet, computador ou celular com acesso a internet, devendo, nesse caso a instituição apresentar como alternativa, o respectivo plano de reposição de aulas para o aluno.
- 5) A instituição de ensino não pode se recusar a atender, nem postergar por mais de uma semana a partir da solicitação do atendimento, nem exigir documentos como condição para a negociação visando à concessão de desconto ou parcelamento. A exigência de qualquer documento como condição equivale à recusa em negociar. É condição dessa negociação o encontro de uma solução em comum acordo para evitar o inadimplemento ou endividamento dos pais ou alunos solicitantes do auxílio.
- 6) A recusa no atendimento, seja pela sua postergação além do prazo de uma semana previsto no item anterior, seja pela exigência de documentação como condição para a negociação, seja pela negativa expressa, caracteriza prática abusiva, nos termos do art. 39, *caput* e inciso V, do Código de Defesa do Consumidor. Durante a negociação as partes poderão exigir somente os

documentos estritamente necessários que comprovem a falta de condição de pagamento, vedada a exigência de documentos cobertos pelo sigilo fiscal e bancário e devendo ser levada em conta a verossimilhança da alegação do consumidor, nos termos do art. 6, VIII, do CDC.

- 7) Na hipótese de não haver acordo, o Procon/SP assumirá a mediação, bem como poderá instaurar procedimento administrativo para apurar prática abusiva prevista no CDC, art. 39, V, sem prejuízo da apuração pelo Sindicato respectivo.
- 8) As instituições de ensino comprometem-se a cadastrar e/ou manter o seu cadastro atualizado na Diretoria de Atendimento e Orientação do ProconSP, o que pode ser feito através do email: cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br.

O **não atendimento** dessas diretrizes implicará na **abertura de processo administrativo contra a instituição particular de ensino infantil, fundamental ou médio**, no qual o Procon/SP poderá ser exigida planilha de custos da instituição, e, ao final, aplicada multa administrativa.

São Paulo, 11 de maio de 2020.

FERNANDO CAPEZ

SECRETÁRIO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DIRETOR EXECUTIVO DO PROCONSP



BENJAMIN RIBEIRO DA SILVA

SINDICATO DOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO DO ESTADO DE SÃO PAULO