

Ofício 59/2020 - CD/PROCON-PR

Curitiba, 30 de abril de 2020

Ilma. Sra.
Esther Cristina Pereira
Presidente do Sindicato dos Estabelecimentos Particulares de
Ensino do Estado do Paraná

RECOMENDAÇÃO ADMINISTRATIVA 01/20

Prezada Senhora,

Tendo em vista reunião virtual realizada na data de 13 de abril de 2020, e ainda

CONSIDERANDO que compete ao Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-Pr, órgão pertencente a Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho - promover a Defesa do Consumidor no Estado do Paraná, adotando as medidas legais cabíveis, visando zelar pela proteção, prevenção e reparação dos danos causados aos consumidores, garantida a efetivação dos seus direitos e garantias;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, respeito à dignidade, a saúde, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações jurídicas de consumo, reconhecendo-se a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, conforme o caput do art. 4º e seu inc. I, da Lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020, que rege sobre as medidas de saúde pública de importância internacional decorrente do Novo Coronavírus – COVID 19, responsável pelo surto de 2019;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 4.298, de 19 de março de 2020 que declara situação de emergência em todo o território paranaense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19;

CONSIDERANDO que o distanciamento social vem sendo recomen-

dado pelos especialistas da área epidemiológica como uma medida extremamente válida na tentativa de diminuir a curva de transmissão do Novo Coronavírus - COVID-19, já alcançando resultado satisfatório em determinados países;

CONSIDERANDO que é cristalina a preocupação do Poder Público em reger o exercício das atividades afetas à sociedade em geral, isto porque a saúde transcende a esfera das relações de consumo e revela-se como verdadeiro interesse social, tanto assim que está prevista constitucionalmente;

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;

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;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso V, estabelece que é direito básico do consumidor modificar o contrato quando haja situação de desequilíbrio entre as partes, bem como a Constituição Federal e o próprio CDC asseguram o direito a saúde e a vida como garantias individuais de todos os cidadãos;

CONSIDERANDO que os contratos cuja interpretação das cláusulas possa colocar em risco a saúde, a segurança e a vida dos consumidores devem ser revistos a luz da vulnerabilidade e da hipossuficiência destes, o que se apresenta até mesmo como um dever imposto aos fornecedores e prestadores de serviços, decorrentes da sistemática protetiva do Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 47 do CDC;

CONSIDERANDO que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços prevalecer-se da fraqueza do consumidor, bem como exigir do mesmo vantagem manifestamente excessiva, existindo, ainda, para a empresa a obrigação de seguir as normas expedidas pelo órgão competente em relação ao serviço prestado, nos termos dos incisos IV, V e VIII, do art. 39 do CDC;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificações corretas de quantidade, característica, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como riscos que apresentam (art. 6º, III do CDC);

CONSIDERANDO que, durante o período de enfrentamento à pandemia do Novo Coronavírus – COVID-19, os órgãos e entidades públicas e a sociedade devem trabalhar em conjunto para resguardar os direitos consumeristas sem ameaçar a saúde financeira das empresas, até mesmo para que as mesmas possam, ao final do período da Pandemia, voltar ao normal funcionamento, fornecendo aos consumidores os bens e serviços da melhor forma e no menor tempo possível, a fim de evitar a descontinuidade ou até mesmo o encerramento definitivo de suas atividades;

CONSIDERANDO a informação que tem chegado ao PROCON-PR de que muitos 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 do estado do Paraná e que estão sendo instaurados diversos processos administrativos com objetivo de acompanhar as condutas das instituições de ensino atuantes no Estado do Paraná durante a pandemia do Novo Coronavírus – COVID 19, mormente no que se refere a prestação dos serviços educacionais;

CONSIDERANDO a reunião virtual realizada na data de 13/04/2020 com a Presidente do SINEPE, Sra. Esther Cristina Pereira, momento em que foi externado, por esse Procon-Pr, o panorama acima mencionado, e em especial a preocupação de que se resguarde o direito dos estudantes, dos pais e responsáveis financeiros dos contratos, bem como a sustentabilidade das prestadoras de serviços educacionais;

RESOLVE:

Art. 1. Recomendar:

A) AOS PAIS E RESPONSÁVEIS E AOS ESTABELECIMENTOS PARTICULARES DE ENSINO DO ESTADO DO PARANÁ, 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 do mesmo em razão de fato superveniente à sua celebração, na forma do art. 6º, inciso V do CDC;

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

b.1) 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;

b.2) 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;

b.3) 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;

b.4) 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;

b.5) 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 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;

b.6) 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;

b.7) 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.

C) ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO:

c.1) 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;

c.2) 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;

c.3) 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 retomadas as atividades, submetam aos pais proposta de revisão contratual, consideran-

do a possibilidade ou não da retomada das atividades, os valores já pagos e as novas condições do contrato;

c.4) 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;

c.5) 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;

c.6) 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;

c.7) 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.

D) ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO INFANTIL:

d.1) 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 consequente compensação financeira proporcional à diminuição de custos durante a paralisação das atividades;

d.2) 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;

d.3) 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.**

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

e.1) 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.

Art. 2º - Esta resolução entra em vigor a partir desta data, e poderá ser alterada, de acordo com o interesse público, durante a situação de emergência.

Claudia Silvano
Chefe do Procon-PR

