

NOTA TÉCNICA DAS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE ENSINO INFANTIL, FUNDAMENTAL E MÉDIO

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, o **Procon-SP**, reafirmando mais uma vez seu compromisso com a proteção e defesa do consumidor, e com os objetivos de resguardar seu direito básico à preservação do equilíbrio contratual previsto no CDC, art. 6º, V, e de evitar a onerosidade excessiva provocada por fato superveniente, **estabelece**, atento aos princípios da boa fé, razoabilidade e harmonia nas relações de consumo, as seguintes **diretrizes para negociação com 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 também deve 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. Nas negociações individuais é requisito essencial a boa-fé e transparência.
- 4) A instituição que desejar implementar o ensino à distância, deverá disponibilizar os meios tecnológicos para que o consumidor tenha acesso ao conteúdo programático. O consumidor somente poderá recusar o ensino à distância na hipótese de não possuir infra-estrutura, como tablet, computador ou celular com acesso a internet, devendo, nesse caso a instituição apresentar como alternativa, o respectivo plano de reposição de aulas ou o fornecimento da respectiva tecnologia.
- 5) A instituição de ensino deverá oferecer um percentual de desconto na mensalidade escolar, cujo valor pode ser proposto pela própria instituição, de acordo com sua situação econômico-financeira. Embora livre o percentual de desconto a ser fixado, sua concessão é considerada diretriz obrigatória.

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.