



NOTA TÉCNICA CONJUNTA 01/2020

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor constitui direito fundamental do cidadão e princípio basilar da ordem econômica, conforme preceituam o art. 5º, XXXII, e art.170, inciso V, ambos da Constituição Federal, sendo as normas de proteção e defesa do consumidor de ordem pública e interesse social, consoante o art. 1º do Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei 8.078/90);

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público do Estado do Pará, PROCON Pará, Ordem dos Advogados do Brasil, Defensoria Pública do Estado do Pará, como órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, assegurar o respeito ao direito dos consumidores, na forma da Constituição Federal de 1988, do CDC e Decreto Federal nº 2.181/97;

CONSIDERANDO a presunção de vulnerabilidade, consistente no reconhecimento do inerente desequilíbrio da relação jurídica de consumo, sendo o consumidor a parte mais frágil dessa relação;

CONSIDERANDO o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, mormente no tocante ao preço desembolsado, mudanças ou alterações necessárias à viabilidade da prestação do serviço educacional (art. 6º, III, do CDC);

CONSIDERANDO a necessidade da 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, do CDC);

CONSIDERANDO o estado de pandemia causado pelo Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/ COVID-19), conforme declarado, em 11 de março de 2020, pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, decretada pelo Ministério da Saúde, conforme Portarias nºs 188 e 356/GM/MS;



CONSIDERANDO a suspensão das aulas nos estabelecimentos de ensino em todo o Estado do Pará e a declaração de situação de emergência no Pará em decorrência da pandemia de COVID-19 e declaração de estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Pará afetado pela COVID-19, conforme Decreto Estadual nº 609, de 16 de março de 2020;

CONSIDERANDO que o art. 6º da Constituição Federal relaciona a educação como direito social do cidadão e o art. 206, inciso VII, da mesma Carta estipula que é princípio do ensino brasileiro a garantia de padrão de qualidade;

CONSIDERANDO que o direito à educação, assim como os direitos fundamentais à vida e à saúde encontram resguardo na Constituição Federal de 1988, mais precisamente em seu art. 205, que o impõe como um dever do Estado;

CONSIDERANDO que o ensino pode ser prestado por uma empresa privada, entretanto, por se tratar de serviço de natureza pública, deve obedecer às condições de sua prestabilidade na forma imposta pelo Poder Público, regramento este disposto no art. 209 da Magna Carta;

CONSIDERANDO que o ensino a distância é reconhecido pelo art. 32, § 4º, da Lei nº 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação), quando utilizado para complementar a aprendizagem ou aplicado em situações emergenciais;

CONSIDERANDO a nota de esclarecimento emitida pelo Conselho Nacional de Educação, em 18 de março de 2020, em relação à adequação das atividades escolares por conta da disseminação do Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19);

CONSIDERANDO a Portaria MEC nº 343, de 17 de março de 2020, posteriormente alterada pela Portaria MEC nº 345 de 19 de março de 2020, que autorizou às instituições de educação superior integrantes do sistema federal de ensino, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, excetuadas as práticas profissionais de estágios e de laboratório e disciplinas não teórico-cognitivas do curso de Medicina;



CONSIDERANDO a Resolução CEE/PA Nº 102, de 19 de março de 2020, do Conselho Estadual de Educação do Estado do Pará, que *“Estabelece formas de reorganização do Calendário Escolar/2020 e define o regime especial de atividades escolares não presenciais no Sistema Estadual de Ensino do Pará, para fins de cumprimento do ano letivo de 2020, como medida de prevenção e combate ao contágio do Novo Coronavírus (COVID19)”*;

CONSIDERANDO os termos da Recomendação Conjunta n. 003/2020-MPPA/DPPA-COVID-19, expedida pelo Ministério Público do Estado do Pará, através da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, e pela Defensoria Pública do Estado do Pará, através do Núcleo de Defesa do Consumidor, em face do Sindicato do Estabelecimentos Particulares de Ensino do Estado do Pará - SINEPE/PA, e seus filiados;

CONSIDERANDO os termos da Recomendação n. 02/2020- PROCON/PA-COVID-19, expedida pelo PROCON Pará, em face do Sindicato do Estabelecimentos Particulares de Ensino do Estado do Pará - SINEPE/PA, e seus filiados;

CONSIDERANDO que o art. 6º, incisos I e III, do Código de Defesa do Consumidor, estipula como direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança, além da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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 e V, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

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;



CONSIDERANDO que a responsabilidade social da instituição de ensino pressupõe, caso possua condições materiais de fazê-lo, a manutenção dos empregos, o repasse ao consumidor da redução de custos operacionais e a busca de soluções que permitam ao consumidor que teve redução ou perda de renda a continuidade dos pagamentos;

CONSIDERANDO que a responsabilidade social do consumidor pressupõe, caso possua condições materiais de fazê-lo, a manutenção dos pagamentos em dia;

CONSIDERANDO a edição da Medida Provisória nº 943, de 01 de abril de 2020, que estabelece normas excepcionais sobre o ano letivo da educação básica e do ensino superior decorrentes das medidas para enfrentamento da situação de emergência de saúde pública de que trata a Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020;

CONSIDERANDO a emissão pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON das Notas Técnicas n.º 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, de 26 de março de 2020, e n.º 1/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ, de 31 de março de 2020, no tocante aos direitos dos consumidores que contrataram serviços com instituições de ensino, mas que tiverem as aulas suspensas em razão do risco de propagação de Covid-19 - “Coronavírus” - declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS);

CONSIDERANDO que o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado do Pará expediu recomendação que possibilitou a concessão de férias coletivas aos professores devido à excepcionalidade causada pela pandemia;

CONSIDERANDO a necessidade de apurar os efeitos nos contratos privados firmados para ensino presencial, que terão cumprimento diferido, ante a prestação telepresencial;

CONSIDERANDO a necessidade de prudência e ampla comunicação entre consumidores e fornecedores, para que, futuramente, se possa reequilibrar os contratos, de forma paritária, buscando uma solução equânime, harmônica e de boa-fé, além de evitar judicialização desnecessária.



Por fim, tendo em vista a premissa de que cabe ao fornecedor adotar todas as medidas ao seu alcance para minimizar os prejuízos ao consumidor, pois, caso não lhe seja possível prestar o serviço contratado no momento apropriado, de forma total ou parcial, deverá ofertar alternativas ao consumidor para cumprimento do contrato de adesão, uma vez que os danos decorrentes da atual conjuntura não poderão ser debitados à conta de apenas uma das partes contratantes, especialmente em relação àquela que é a parte mais fraca da relação de consumo, **DELIBERARAM**, com o objetivo de orientar fornecedores e consumidores, que as instituições da rede privada integrantes do Sistema Estadual de Ensino do Pará, enquanto perdurar a situação de calamidade neste Estado, em razão da disseminação do Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19), e amparadas em seus planos de ações pedagógicas e administrativas, devidamente formalizados (como estabelece a Resolução CEE/PA nº 102, de 19 de março de 2020), para execução do regime especial de atividades escolares não presenciais, devem observar as seguintes diretrizes no tocante à prestação de serviços educacionais, em consonância com as normas de proteção e defesa do consumidor:

a) Em relação aos estabelecimentos educacionais de **ENSINO INFANTIL**¹:

a.I) Privilegiar a negociação entre as partes, sempre em busca da manutenção do contrato, conforme alínea “a.II” ou, em último caso, a suspensão dos contratos sem ônus para o consumidor, conforme cláusula “a.III”;

a.II) Encaminhar a seus alunos/responsáveis planilha de custos referente ao ano de 2020 (apresentada no início do ano), e a nova tabela de custos, esclarecendo sobre

¹ A Educação Infantil, primeira etapa da Educação Básica, é oferecida em creches e pré-escolas, as quais se caracterizam como espaços institucionais não domésticos que constituem estabelecimentos educacionais públicos ou privados que educam e cuidam de crianças de 0 a 5 anos.



eventual diminuição nos valores referentes à prestação dos serviços educacionais (redução das mensalidades), em decorrência da suspensão das aulas presenciais, aplicando-se desde já o respectivo desconto (proporcional à economia de custos), considerando-se as peculiaridades específicas da educação infantil, ou de idade no período diurno, em jornada integral ou parcial, regulados e supervisionados por órgão competente do sistema de ensino e submetidos a controle social.

a.III) Proceder à suspensão dos contratos de ensino infantil, ante a impossibilidade de cumprimento em regime telepresencial, incentivando o consumidor a postergar a execução do contrato para momento posterior.

b) Em relação aos estabelecimentos educacionais de **ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO**, a prestação de serviço deve ser garantida mediante: Inciso I. Aulas presenciais em período posterior com respectiva apresentação de um calendário de reposição de aulas contendo dias letivos, horas-aula e conteúdo a ser repostos; Inciso II. Aulas não-presenciais com prestação das aulas na modalidade a distância (EaD), de acordo com a Resolução do Conselho Estadual de Educação (CEE/PA); Inciso III. Antecipação de férias escolares com respectiva apresentação de um calendário de reposição de aulas presenciais contendo dias letivos, horas-aula e conteúdo a ser repostos.

b.1) Na hipótese capitulada no inciso I, não é obrigatória a redução do valor da mensalidade, tendo em vista que esta corresponde a uma das parcelas da anuidade, devendo ser garantida a execução do serviço em momento posterior, nos termos expostos;

b.2) Na hipótese capitulada no inciso II:

b.2.1) tendo ocorrido a redução dos custos a título de pessoal ou de custeio da instituição, como água, energia, internet, impressão, material de expediente e limpeza, entre outros, é devido o abatimento proporcional do valor da mensalidade aos contratantes, devendo as escolas apresentar a planilha de custos de que trata a Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999, com as necessárias comprovações, a fim de que o consumidor possa comparar a referida variação de custos;



b.2.2) deve-se considerar também, como justificativa plausível para abatimento do preço da mensalidade, a impossibilidade, na modalidade de ensino a distância, de realização de atividades lúdicas, em grupo e convívio social, importantes para o desenvolvimento infantil, e parte integrante do serviço prestado a crianças;

b.2.3) Assegurar aos alunos alternativas às plataformas online de videoaulas, tais como: pendrive, CD/DVD ou mídias impressas e, se for o caso, disponibilizar equipamentos eletrônicos aos que não possuem;

b.2.4) A preservação na qualidade do ensino deve ser observada pelas Instituições de ensino e deverá ser validada pelos órgãos competentes, assegurando-se, inclusive, a oportunidade de o aluno formular questões ou comentários a respeito do conteúdo da aula; e cuidando para que a duração de aula que venha a ser ministrada a distância seja compatível com a idade e o desenvolvimento da criança;

b.3) Na hipótese capitulada no inciso III, o pagamento das mensalidades deverá ser mantido de forma integral;

b.4) As instituições que optarem pelo ensino a distância, deverão garantir aprimoramento em suas ferramentas de ensino visando à manutenção da qualidade dos serviços educacionais prestados, quando da cessação das férias;

b.5) Criação de canais de atendimento efetivos que atendam: aos contratantes para tratativas de questões administrativas e financeiras; e aos alunos para questões pedagógicas.

b.6) Oferecer restituição integral do valor das mensalidades correspondente às disciplinas que não permitam o modelo remoto de ensino, a exemplo de aulas de laboratório;

c) Em relação aos estabelecimentos educacionais de **ENSINO SUPERIOR**: possibilidade de adoção de medidas pela utilização de recursos oferecidos por plataformas online de ensino a distância (EaD), aplicativos, entre outras tecnologias disponíveis, desde que obedecidos os componentes curriculares; estabelecimento de



metodologia de apuração de frequência e manutenção da carga horária e dias letivos, conforme Portaria MEC nº 343/2020, posteriormente alterada pela Portaria MEC nº 345/2020 e Medida Provisória nº 934, de 01 de abril de 2020.

c.1) As Instituições de Ensino Superior deverão assegurar alternativas àqueles estudantes que não possuem condições de acompanhar as aulas no formato a distância (EaD), sendo necessária a comunicação prévia do aluno para que juntos busquem a melhor solução. Caso não seja possível a continuidade da prestação de serviço de forma alternativa, deve-se garantir ao consumidor o cancelamento do contrato, com o reembolso de parcelas vincendas já pagas pelo contratante;

c.2) Deverá garantir o cancelamento do contrato desde que quitadas no momento da solicitação, as parcelas vencidas, restando proibida a cobrança das parcelas vincendas;

c.3) Criação de canais de atendimento efetivos que atendam: aos contratantes para tratativas de questões administrativas e financeiras e aos alunos para questões pedagógicas;

c.4) Em sendo detectada a redução dos custos a título de pessoal ou de custeio da instituição, como água, energia, internet, limpeza, entre outros, é devido o abatimento proporcional do valor da mensalidade aos contratantes, devendo ser considerado eventual investimento tecnológico.

d) Em relação a **CURSOS TÉCNICOS E PROFISSIONALIZANTES**: possibilidade de adoção de medidas pela utilização de recursos oferecidos por plataformas online de ensino a distância (EaD), devendo assegurar àqueles que não possuírem condições de acompanhamento alternativas (reposição de aulas, gravação das videoaulas, entre outras). Observada redução dos custos, esta deverá ser repassada ao contratante na forma de desconto/abatimento nas mensalidades. Não sendo o serviço prestado ou não sendo prestado de forma satisfatória, poderão os interessados efetuarem o trancamento do curso sem aplicação de qualquer ônus.

e) Prazo e formas de flexibilização, abatimentos ou reembolso de mensalidades deverão ser tratados diretamente com os contratados.



f) Contratos acessórios (transporte escolar, esporte, entre outros), deverão ser negociados com os contratados, podendo haver a suspensão enquanto durar a paralisação dos serviços educacionais presenciais. Após retomada, o pagamento deverá ser proporcional aos dias em que o serviço será executado.

g) Caso o consumidor faça a opção pela rescisão do contrato – por não concordar com a proposta que lhe foi feita de revisão contratual – deve-se ter presente que, sendo motivada por caso fortuito/força maior (representado pela atual pandemia), ocorrido posteriormente à celebração deste contrato, não pode ser considerada tal situação como sendo de inadimplemento contratual, e, desse modo, nada pode ser cobrado do consumidor a esse título (arts. 6º, V, e 46, do CDC, e arts. 393 e 607 do Código Civil).

h) No que concerne a sanções por inadimplemento, a instituição de ensino deve buscar flexibilizar as sanções contratuais para aqueles que não puderem realizar o pagamento das mensalidades praticados no período, bem como fornecer condições de pagamento posterior sem encargos financeiros.

i) Nas situações em que não houver acordo entre as partes, caberá ao PROCON/PA a orientação e formalização das denúncias, para que seja instaurado processo administrativo, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

Dê-se ampla publicidade a esta Nota Técnica, encaminhando, para ciência, cópias aos órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor, bem como aos Sindicatos de Escolas e Universidades Particulares, neste Estado.

NADILSON CARDOSO DAS NEVES
Diretor PROCON/PA

BERNARDO MENDES
Presidente da Comissão
de Defesa do Consumidor
da OAB/PA

CESAR MATTAR JUNIOR
1º Promotor de Justiça de
Defesa do Consumidor

LUCIANA SILVA RASSY PALÁCIOS
Núcleo de Defesa ao Consumidor
Defensoria Pública do Estado do Pará