

# Consumidor Direito + Grita

Escolas iniciam renovação ou reserva para o próximo ano letivo, e especialistas advertem pais e responsáveis quanto aos cuidados contratuais que devem ser adotados

# Atenção às regras de matrícula escolar

» ANA MARIA DA SILVA\*

O ano está terminando e é neste período que as escolas particulares promovem a renovação ou reserva de matrícula escolar para 2021, além dos avisos sobre o material que deve ser adquirido e outras informações. Mas é preciso que os pais fiquem atentos a práticas abusivas.

Neste ano, a renovação ou reserva de matrícula escolar é atípica, em razão da pandemia do novo coronavírus. As restrições sociais impostas pela covid-19 deixaram muitos pais com dúvidas de como proceder. É o caso da administradora Viviane Aparecida da Silva, 35 anos, mãe de Miguel, 6. “Está tudo diferente e acabamos ficando um pouco perdidos. Mas já fiz a renovação do Miguel. Aproveitei que a escola disponibilizou o site para que não precisássemos ir até lá”, diz.

Para a administradora, a preocupação deste ano vai além do que o costume. “Mesmo que as escolas tenham se organizar, o que a pandemia nos mostrou foi que não há como se planejar e querer seguir tudo à risca. Sendo assim, mesmo que falemos como não ir proceder, ficamos receosos. Não sabemos se as aulas serão presenciais, como será o próximo ano”, diz. “Precisamos nos preocupar em como isso está disposto no contrato com a escola, para não haver futuras dores de cabeça”, reforça Viviane.

A advogada especialista em direito do consumidor Amanda Caroline explica como deve acontecer a renovação neste ano. “Pela determinação do distanciamento social, acreditamos que as escolas disponibilizarão ferramentas on-line para que os pais ou responsáveis façam essas solicitações de casa sem precisar se deslocar até os estabelecimentos de ensino”, supõe. “Com a retomada gradual das aulas presenciais, devem disponibilizar este serviço também de modo presencial. Porém, recomenda-se que os pais façam tudo on-line no intuito de evitar a aglomeração”, reforça.

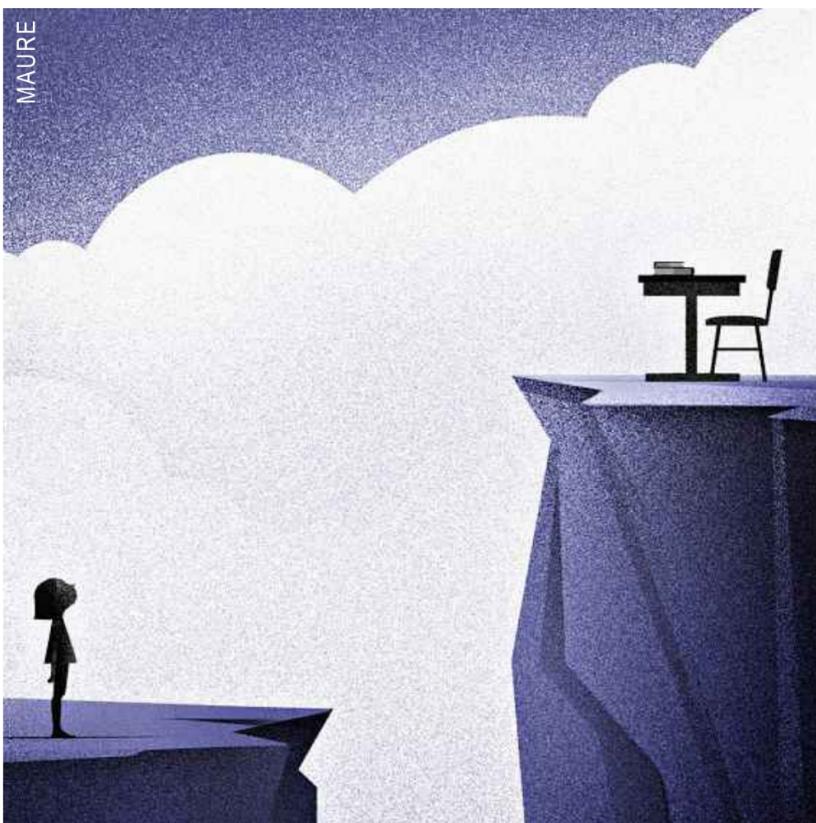
De acordo com a especialista, os contratos devem dispor sobre como ficarão as aulas caso a covid-19 volte a afetar as atividades escolares ou o governo de-

cida por novas medidas de lockdown. “Ainda deve haver a previsão da forma como as aulas serão disponibilizadas, o nome da plataforma, as datas e os horários que as aulas ficarão disponíveis e, também, informações para que o aluno possa entrar em contato em caso de indisponibilidade dos sistemas”, ressalta Amanda.

## Cuidados

Além de ler com cautela todas as cláusulas contratuais, Amanda Caroline adverte aos pais para que fiquem atentos aos valores atribuídos à semestralidade ou à anuidade. “Esse valor total, anual ou semestral, deve ser dividido em 12 ou seis parcelas, respectivamente”, diz. Além disso, a advogada reforça que os pais devem verificar se no contrato consta previsão de cobrança referente à taxa de matrícula escolar ou de reserva de vaga, uma vez que o estabelecimento pode cobrar por esses serviços.

No caso de pagamento integral, os pais devem estar atentos e verificar qual o desconto atribuído. “Outro aspecto importante se refere às taxas extras que a escola pode cobrar, como, por exemplo, a remarcação de avaliação, e também obter informações de quais multas incidirão no caso de pagamento em atraso das parcelas”, diz Amanda. A especialista reforça aos pais que tomem os devidos cuidados no ato da contratação. “Além da parte financeira e da modalidade de aulas que a instituição adotará, também é fundamental que os pais observem se no novo contrato consta detalhado sobre os protocolos para aulas presenciais, como será o ensino remoto, a periodicidade, entre outros fatores”, adverte a advogada.



O Sindicato dos Estabelecimentos Particulares de Ensino do Distrito Federal (Sinepe/DF) orienta às instituições de ensino que sigam o que determina a Lei 9.870/99, que dispõe sobre o valor das anuidades escolares. “É importante ressaltar que não há um índice predeterminado, pois as escolas têm autonomia para reajustar as mensalidades de acordo com sua proposta pedagógica e a planilha de custos, documento em que os gestores especificam e justificam os gastos a fim de que a instituição tenha saúde para fornecer o serviço”, ressalta o órgão, em nota.

Devido à pandemia ocasionada pela covid-19, as escolas estão oferecendo o ensino híbrido desde março de 2020, o

que significa gastos além do modelo tradicional — a modalidade presencial. “Neste período de quarentena, buscou-se para os estudantes o menor impacto possível no desenvolvimento escolar e, também, no cumprimento do ano letivo. Por isso, foi inevitável levar o ensino da sala de aula para dentro das casas dos alunos, com atividades remotas. Essa atuação das escolas gerou custos e investimentos não previstos com novas ferramentas de tecnologia e treinamento dos professores”.

## Dever da escola

Entres as iniciativas dos órgãos de ensino, Amanda reitera que as esco-

## » O que fazer?

### DESISTÊNCIA

• No caso de desistência da matrícula escolar, o consumidor deve comunicar à escola de forma clara, de preferência por escrito ou via e-mail. “As escolas podem reter parte do valor para cobrir despesas administrativas desde que haja transparência no percentual e não comprometa o equilíbrio da relação contratual”, reforça Amanda. “O consumidor deve, ainda, atentar-se para a data-limite, para não perder o que pagou de reserva, uma vez que a solicitação de desistência deve acontecer antes do início das matrículas”, completa.

### SE LESADO

• O consumidor deve buscar a tentativa de resolução direto com a instituição de ensino. Caso não obtenha êxito, pode procurar o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) para registrar a insatisfação e também demandar um juízo buscando reparação. “Os pais precisam refletir muito sobre as atitudes adotadas pelas escolas durante a pandemia, o quanto elas se empenharam para oferecer um estudo remoto competente e o quanto deram apoio às famílias, inclusive no tocante a negociações financeiras”, adverte a especialista Amanda.

las devem entregar previamente cópia do contrato para os pais ou responsáveis, para que eles tenham ciência das cláusulas da matrícula escolar, do valor da anuidade e do número de vagas por sala. “Essas informações devem ser entregues com, no mínimo, 45 dias de antecedência da data final da matrícula”.

O contrato deve ter linguagem simples e dispor sobre os direitos e deveres entre as partes. Os estabelecimentos de ensino também não podem obrigar os pais a comprarem o material escolar na própria escola.

\*Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

## 123MILHAS ALTERAÇÃO EM TRAJETÓ DE VIAGEM

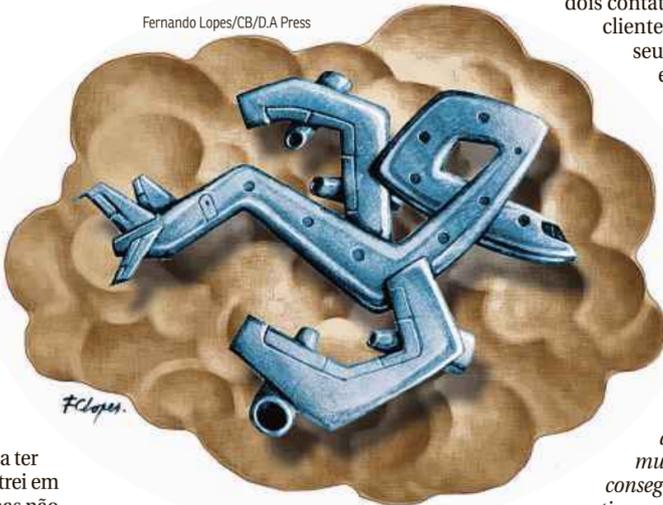
» LÍVIA ABREU  
ASA NORTE

A consumidora Lívia Abreu entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar da alteração dos voos comprados por um site de passagens. “Adquirit dois bilhetes de ida (25/12/20), voo direto, com duração de 2h 35m, e dois de volta (03/01/21), também voo direto, trecho Brasília-Recife. No entanto, a 123 Milhas alterou as passagens, que passaram a ter conexões que perduram até 10h. Entrei em contato para resolver o problema, mas não obtive sucesso. Fui ao Procon, mas até agora ninguém entrou em contato para resolver o problema”, conta.

### Resposta da empresa

Em nota, a empresa informou que as alterações para inclusão de conexões a voos, originalmente diretos, foram feitas pela companhia aérea responsável pelos voos, a

Fernando Lopes/CB/D.A Press



Azul, e não pela 123Milhas. “As companhias aéreas têm o respaldo da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para realizarem tais mudanças até 24h antes dos voos”, explicou. Com relação à alegação da cliente de que entrou em contato com a 123Milhas e não obteve retorno, a assessoria respondeu que não procede. Em nossos registros, constam

dois contatos recebidos e respondidos à cliente, solicitando a recomodação de seu voo. “No entanto, ao entrarmos em contato com a companhia Azul para fazermos a tentativa de recomodação para a cliente, nos foi informado que a mesma já havia efetuado a recomodação diretamente com a companhia aérea. Dessa forma, a 123Milhas não teria mais como interferir e tentar uma nova recomodação para a cliente”, afirmou.

### Resposta da cliente

“O cunhado da minha colega, que trabalha na Anac, tentou mudar os voos na Azul, mas só conseguiu alterar o de ida. O voo de volta continua com 10 horas de viagem, sendo que comprei o voo direto. Eles vendem uma coisa que não podem cumprir. Estou muito chateada e, inclusive, tentei resolver na ANAC, mas disseram que não podem fazer nada”, conta. A consumidora afirma, ainda, que a 123Milhas não entrou em contato por telefone e nem por e-mail. “Eles não estão nem aí. Eu pago para eles em dinheiro e eles compram um trajeto mais barato por meio de milhas”, disse.

## AMAZON

### COMPRA NÃO ENTREGUE

» WILLIAMS DE MENESES  
PLANALTIMA

O *Grita do Consumidor* recebeu uma reclamação do leitor Williams de Menezes sobre a compra de um ventilador e um livro que não foram entregues. “Comprei um ventilador no valor de R\$ 199, mas a transportadora não achou o endereço. Pedi reembolso para a Amazon, e ele foi feito. Logo depois, comprei novamente o ventilador com o preço mais baixo, e também pedi um livro. Desta vez, pedi para que mudassem a transportadora. Mesmo assim, eles insistiram em enviar pela Total Express. Havíamos combinado de ser entregue pelos Correios. Além disso, houve falsas tentativas de entrega, que a empresa alegou ter sido erro no sistema. Fiquei sem o livro e sem o ventilador”, lamenta.

### Resposta da empresa

A Amazon lamentou o ocorrido e afirmou que trabalha para proporcionar a todos os clientes uma grande experiência e, infelizmente, não foi isso o que ocorreu neste caso. “Enviamos uma mensagem para o endereço de e-mail registrado na conta da [Amazon.com.br](http://Amazon.com.br), informando sobre as diferentes opções para resolver a situação”.

### Resposta do cliente

“De repente, acharam o endereço da minha casa. Entregaram com urgência, ontem mesmo”.

## RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos  
• Nome completo, CPF, telefone e endereço  
• E-mail: [consumidor.df@dabr.com.br](mailto:consumidor.df@dabr.com.br)  
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados  
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901  
Fax: (61) 3214-1112

## » Telefones úteis

Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852