

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.

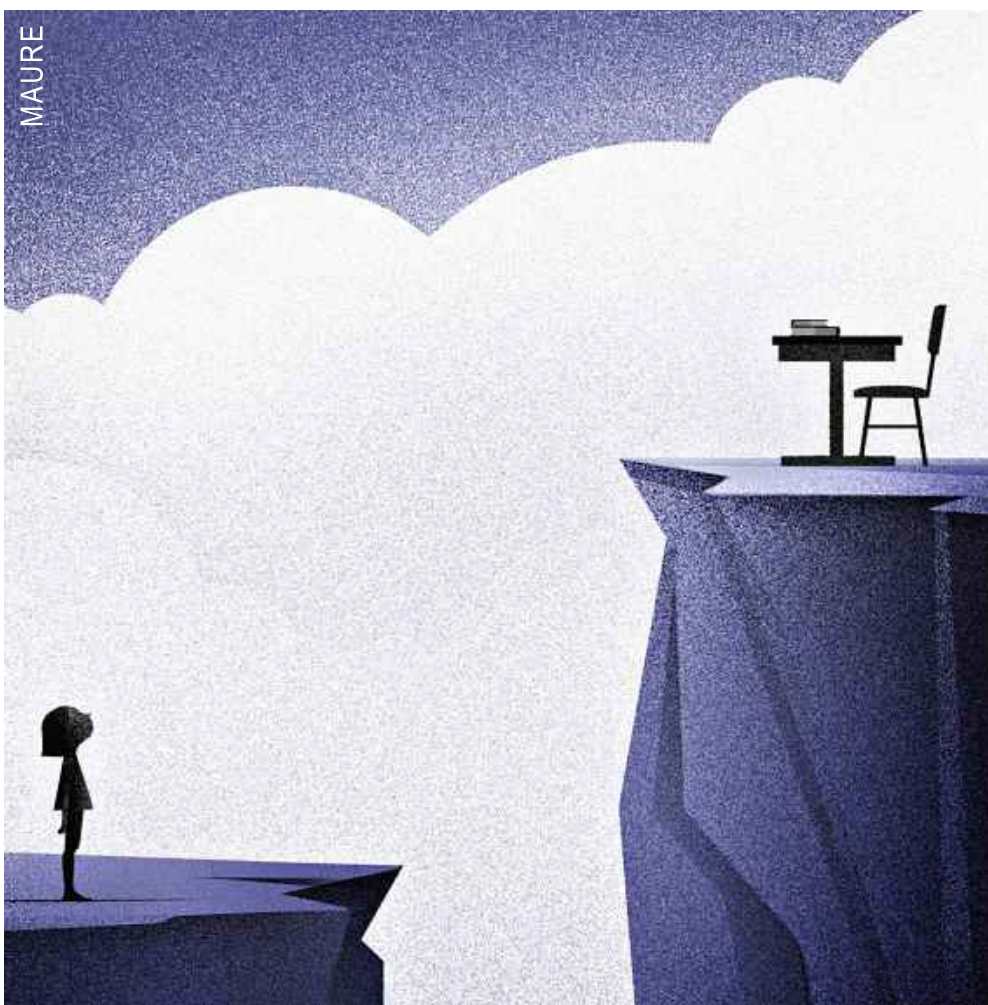
De acordo com a especialista, os contratos devem dispor sobre como ficarão as aulas caso a covid-19 volte a afetar as atividades escolares ou o governo de-

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

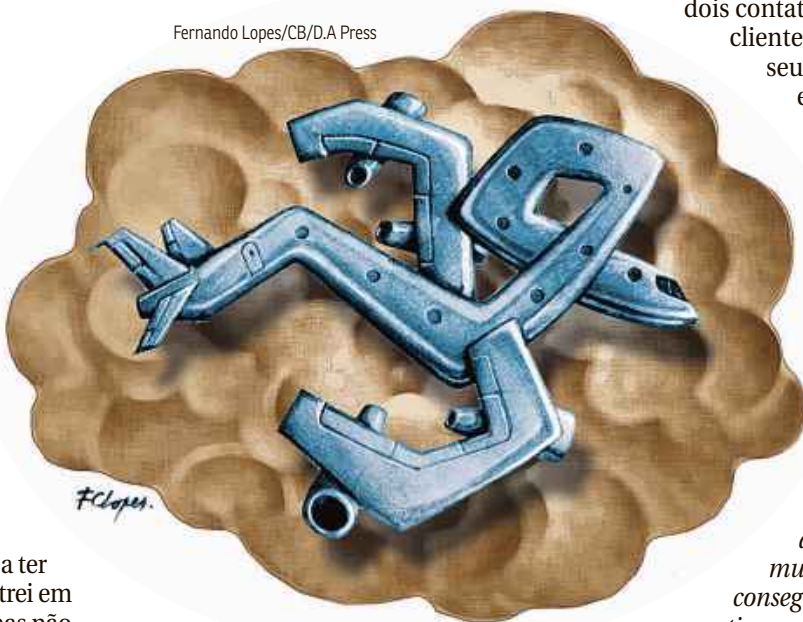
» LÍVIA ABREU
ASA NORTE

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, 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
• 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