

Consumidor Direito + Grita

São recorrentes as reclamações de estudantes sobre o atraso de instituições de ensino na entrega de certificados. Especialistas indicam o que fazer ante a esse problema

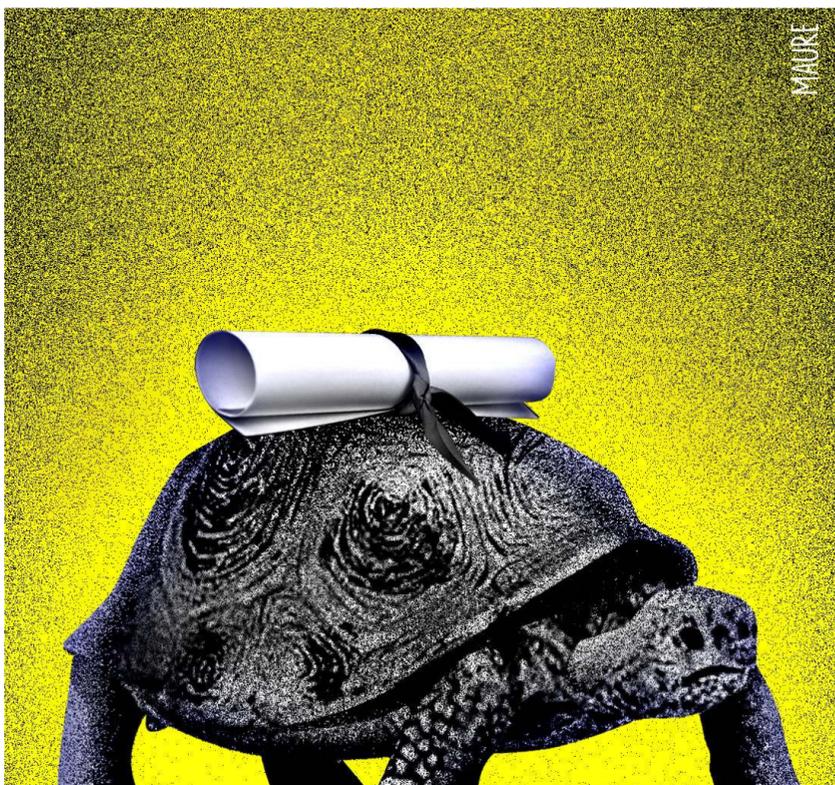
Demora na entrega de diploma

» CARLOS SILVA*

A conclusão de uma etapa de formação é o sonho de muitas pessoas que almejam melhorias financeira, profissional ou pessoal. Colocar as mãos no diploma é resultado de muito esforço e investimentos financeiros e pessoais na formação. Mas e quando isso não acontece? São recorrentes as reclamações de estudantes sobre a demora de instituições de ensino na entrega de certificados. Por vezes, alguns estudantes pensam em entrar na Justiça para terem garantidos seus direitos. Especialistas indicam o que fazer ante a esse problema.

O técnico em telecomunicações Raony Durães, de 26 anos, morador de São Sebastião, passou pelo problema. Durães iniciou o curso de rede de computadores em agosto de 2018, terminando em maio de 2020. Desde então, ficou aguardando a chegada do diploma, mas, devido à demora, decidiu acionar o atendimento da instituição de ensino. Porém mais problemas surgiram, por dificuldades de diálogo. "Passaram-se alguns meses e abri alguns chamados para tratar do assunto. As respostas sempre foram inconsistentes", relata. O primeiro atendimento se deu em 13 de novembro de 2020, tendo como retorno que o diploma "encontrava-se em processo de registro e assinatura", o que se repetiu ao longo dos quatro meses subsequentes, causando incômodo ao técnico em telecomunicações. "O grande problema sempre foi a continuidade da conversa. É possível observar que sempre alguém diferente responde. É sempre uma resposta padrão que, às vezes, leva dias para responderem", explica.

O último chamado se deu em 19 de março deste ano, referente ao pedido da gravação de uma ligação feita à instituição para tratar do problema; mas também não houve solução. Depois de saber dos prazos estipulados pela legislação, Raony pensou em entrar na Justiça. "Minha esposa é estudante de direito, e posuo conhecimentos na área. Ela procurou por legislação específica e encontrou os prazos corretos", esclarece. Porém, nesse



período, o diploma chegou ao polo da instituição no DF, no final de março deste ano. Entre o término do curso e o recebimento do diploma, cerca de 10 meses se passaram.

Segundo o advogado especialista em direito do consumidor Walter Viana, diversas situações, com origem tanto no aluno quanto na instituição de ensino, podem levar a atrasos no processo de entrega do diploma. Porém um ponto que se mantém em qualquer eventualidade é o prazo de recebimento do certificado estipulado pelo Ministério da Educação (MEC). "Dentre as evasivas utilizadas pelas instituições de ensino superior quando do atraso na entrega do diploma destacam-se: inadimplência do aluno, entraves burocráticos, entraves administrativos e culpa de terceiros. Todavia, as evasivas não prosperam em razão da obrigatoriedade do fornecimento gratuito do diploma, em razão de o MEC ter fixado o prazo de 60 dias para expedição de diplomas, e mais 60 dias para o devido registro, prazos prorrogáveis por uma única vez por igual período, desde que devidamente

justificado pela instituição de educação superior", explica o advogado.

O que fazer?

O advogado Welder Rodrigues, especialista em direito do consumidor e mestre em direitos sociais, explica a legislação que trata sobre o assunto: o art.

14 do CDC e a Portaria MEC nº 1.095, de 25 de outubro de 2018. "Segundo o Art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Já a Portaria número 1.095/2018, do MEC estipula um prazo de 60 dias para a expedição do diploma (art. 18), podendo ser prorrogado uma única vez, caso devidamente justificado (art. 20)", esclarece.

O advogado Walter Viana complementa sobre o prazo de entrega, dando mais detalhes sobre a Portaria nº 1095/2018 do MEC. Apesar de o prazo ser de 60 dias para expedição do diploma, prorrogações justificadas podem

acontecer, o que estende o tempo para recebimento em mais alguns dias. "Se considerarmos devidamente justificada a prorrogação única do prazo de 60 dias para a expedição do diploma, e também devidamente justificada a prorrogação única do prazo de 60 dias para o respectivo registro, os prazos definidos no MEC somariam 240 dias. Há, também, a possibilidade de acréscimo do prazo de 30 dias, já consideradas as prorrogações devidamente justificadas, caso a instituição de ensino superior não possua a autonomia para ela mesma realizar o registro de diploma e dependa de uma instituição registradora", explica.

Tendo observado esses pontos, o estudante estará apto a identificar quando ocorre demora maior que o normal e que partes das legislações pertinentes dizem respeito ao problema pelo qual está passando. Mas como agir a partir daí? A primeira coisa da qual é preciso saber é quanto tempo o estudante tem para reclamar seu direito. De acordo com o art. 27 do CDC, consumidores em geral (inclusive alunos de instituições de ensino) dispõem de até cinco anos para buscar "reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço". O prazo é contado a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Outro ponto importante é saber se a instituição deve resolver o caso, pois é de sua responsabilidade, não podendo haver negativa de atendimento ao aluno. Como explica o advogado Welder Rodrigues: "A instituição de ensino é responsável pela expedição do diploma, não podendo se eximir de solucionar eventual falha na prestação de seus serviços". Caso haja recusa de prestação de atendimento ao estudante, é possível tomar uma série de medidas, as quais o advogado Walter Viana aponta. "Caso haja negativa da instituição quanto à entrega do diploma, o aluno prejudicado pode registrar reclamação junto ao Procon. Não obtido o diploma, o aluno também poderá vindicar a entrega via ação judicial contra a instituição de ensino", esclarece. Welder ressalta a possibilidade de denúncia junto ao MEC, já que "o descumprimento do prazo de entrega do

Dicas

- » Antes de tudo, verifique a reputação da instituição de ensino em que pretende se matricular. É importante checar se o curso de escolha foi reconhecido pelo MEC e se a instituição foi credenciada
- » Verifique se a instituição tem histórico de atrasos na entrega de diplomas
- » Fique atento às leis pertinentes a esse tipo de situação. O art. 14 do CDC prevê que a instituição é responsável pela reparação dos danos. Já a Portaria nº 1095/2018 do MEC define o prazo de 60 dias para expedição do diploma e 60 dias para registro, podendo ser prorrogados uma vez por igual período
- » Fique atento aos prazos. O estudante tem até cinco anos para reclamar seus direitos quanto ao recebimento do diploma
- » Caso a instituição negue atendimento, é possível registrar reclamação junto ao Procon. Se não houver solução, também é possível fazer denúncia ao MEC. Por fim, o estudante também pode entrar com ação judicial contra a instituição

diploma constitui irregularidade administrativa sujeita a penalidades".

Entretanto, alguns cuidados podem ser tomados para evitar esse tipo de situação. Um passo se destaca como fundamental para ambos especialistas: consultar a reputação da instituição. O advogado Walter Viana evidencia a verificação junto ao MEC. "É recomendável que o aluno, antes de se matricular, confira se a instituição de ensino é credenciada, e também se o curso pretendido foi reconhecido ou, no mínimo, autorizado pelo MEC", aponta. Já Welder Rodrigues salienta a consulta sobre cumprimento de prazos pela instituição. "É importante consultar previamente a reputação da instituição de ensino superior para certificar-se a respeito de sua credibilidade no tocante ao cumprimento de prazos na emissão dos diplomas e na assistência adequada em caso de ocorrências de fortuitos capazes de atrasar o procedimento", ressalta.

* Estagiário sob a supervisão de Adson Boaventura

» DETRAN-DF

CNH NÃO ENTREGUE

» HÉRCULES BONIFÁCIO
Vila Planalto

O aposentado Hércules Bonifácio, 55 anos, morador da Vila Planalto, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que, em 2017, deu início ao processo de renovação da sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH), mas, até o momento, não recebeu o documento. "Após a constatação de problemas de saúde compatíveis com os elencados na lei que dá o direito à carteira especial para estacionamento em vaga de deficiente, dei início ao processo de renovação da CNH", explica. O aposentado conta que foi convocado para buscar o documento durante a pandemia e teve de esperar o retorno do atendimento presencial para recebê-lo. "Fui até o Detran-DF para requerer, mais uma vez, a entrega do documento e, também, para solicitar a homologação do laudo pericial, realizado no processo judicial. A consultoria jurídica do órgão apontou que o laudo não poderia ser homologado e que eu deveria fazer

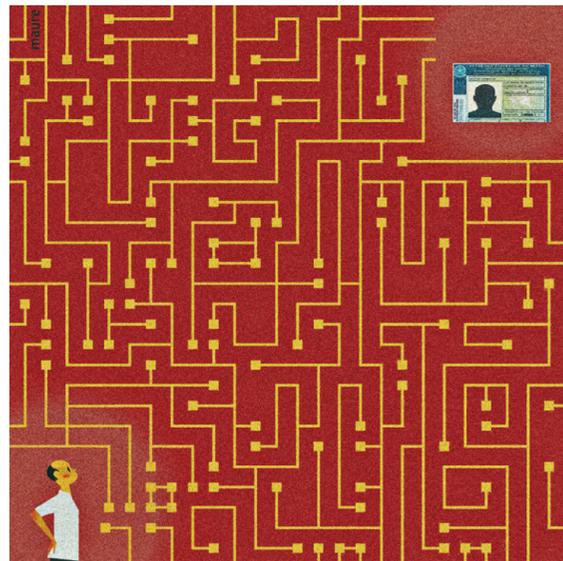
outra perícia médica. A perícia constatou o problema e indicou as adaptações no veículo", contou. Segundo Hércules, ocorreu ainda um fato desconhecido por ele que foi a transferência de sua CNH para o Maranhão, o que, atrasou a entrega do documento até janeiro deste ano. O aposentado conta que fez diversas reclamações no site da Ouvidoria do Detran-DF, mas que nenhuma delas resultou na emissão do documento. "Estou dirigindo mediante a posse de autorização provisória, a qual já foi renovada por três vezes. Sendo que, na expedição da primeira via (24/01/2021), o prazo estipulado para a entrega seria de 20 dias, e até o momento não recebi", finaliza.

Resposta da empresa

"A Gerência de Habilitação informa que o caso do senhor Hércules Bonifácio já foi resolvido. O link para a emissão da CNH-e já foi enviado ao e-mail informado por ele, e a CNH impressa será enviada ao endereço do condutor nos próximos dias", explica o Detran.

Resposta do consumidor

"Realmente recebi o e-mail e, diante dessa informação, irei proceder conforme orientado".



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