

Consumidor Direito + Grita

Especialistas alertam para os cuidados que universitários de instituições particulares devem ter para enfrentar arbitrariedades das empresas de educação

Faculdades têm que cumprir contrato

» EDUARDO FERNANDES*
» CARLOS SILVA*

A época da faculdade é um período especial na vida daqueles que ingressam no ensino superior. Porém, como em toda relação contratual, o aluno deve estar atento aos seus direitos para que o sonho não vire um pesadelo. Especialistas ouvidos pelo **Correio** explicam que, no caso de instituições privadas, o estudante também é um consumidor e é possível reivindicar as obrigações assumidas para a prestação do serviço educacional.

Mesmo graduada em publicidade e propaganda desde 2006, o curso de psicologia sempre foi a meta de Fausta Neiva, 42 anos. O desejo de continuar com a vida acadêmica motivou a moradora da Candangolândia a se matricular em uma faculdade, em 2019.

Após o primeiro ano de ambientação, a estudante precisou lidar com as incertezas advindas da pandemia de covid-19 que, no primeiro momento, causou a suspensão das aulas. Com a criação de protocolos sanitários e a chegada da vacina, ela e os colegas foram se adaptando à nova rotina, até que, no segundo semestre de 2021, foram informados da alteração do horário das aulas, em decisão unilateral da faculdade.

Os estudantes que frequentavam a faculdade no turno matutino foram obrigados a estudar à noite sem que fossem consultados. “A turma foi reclamar porque queríamos continuar de manhã. Muitos moram longe e outros tinham outras coisas para fazer”, expõe Fausta.

Apesar das reclamações, a faculdade não voltou atrás na decisão. Com isso, muitos precisaram se adaptar. Hoje, no 8º semestre de psicologia, ela precisou abrir mão de outras atividades para conciliar com faculdade

Foca nos estudos e também nas dicas!

- » Verifique no portal oficial do Ministério da Educação se há regularidade do curso e da instituição de ensino pretendida (emec.mec.gov.br)
- » Confira em plataformas de confiança se há reclamações contra a instituição de ensino e se ela tem a boa prática de atender as reclamações e prontamente corrigir as falhas apontadas
- » A instituição deve informar o aluno caso o curso fornecido não seja reconhecido, mas apenas autorizado

e reclama que não pode acompanhar o dia a dia dos quatro filhos. Em alguns momentos, ela descreve que precisa deixar de ir às aulas, pois o turno não é condizente com a rotina que tem. Mesmo que a formatura esteja à vista, todos esses problemas atrapalharam, de alguma maneira, as conquistas de Fausta Neiva.

O que diz o Código?

Embora não aborde especificamente questões ligadas ao ensino superior, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável a situações como a de Fausta, como explica Walter Viana, advogado especialista em direito do consumidor. “Ele incide sobre o contrato de prestação de serviços educacionais, logo é aplicável nas relações entre estudantes e faculdades particulares. Além do CDC, são aplicáveis a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e diversas portarias expedidas pelo Ministério da Educação”, esclarece.



Em situações como a de Neiva, caso seja constatado vício de serviço — falha que impossibilite o atendimento ou a prestação adequada do mesmo —, o estudante pode pedir reembolso do valor pago, com possibilidade de imputação de responsabilidade, com base no artigo 20 do Código. O valor também pode ser pedido em caso de duplicidade no pagamento.

Mensalidade

Em relação à mensalidade, algumas diretrizes presentes no CDC e em leis pertinentes a esse

tipo de situação também podem ajudar estudantes a resolver reclamações corriqueiras dos universitários, como reajustes abusivos de mensalidade. A Lei n. 9870, de 23 de novembro de 1999, estabelece que a variação de preços deve acompanhar o regime anual ou semestral.

Mesmo que o aluno não consiga pagar os valores acordados com a instituição, ele não pode sofrer penalidades relativas ao ensino, como explica Ricardo Morishita, advogado especialista em direito do consumidor. “O inadimplemento pode ensejar cobranças por

parte do estabelecimento de ensino. Não é admissível a suspensão de provas, retenção de documentos ou a aplicação de quaisquer penalidades pedagógicas aos alunos. Se ocorrer, poderá ser configurada uma violação ao Código de Defesa do Consumidor.”

É importante ressaltar que, caso o universitário não consiga arcar com a mensalidade do curso, pode ser multado, porém não em proporção abusiva. Como previsto no parágrafo primeiro do artigo 52 do CDC, a multa de mora não pode ser superior a 2% do valor da prestação.

Nome negativado

Outra dúvida constante entre estudantes que tiveram problemas no ensino superior privado é com a negativação indevida. Para essas situações, diversas soluções mais e menos rápidas podem ser implementadas pelo consumidor. “Para uma solução mais imediata, a via mais adequada é a apresentação do comprovante de pagamento à instituição de ensino, a fim de que ela própria remova, com celeridade, a equivocada inscrição negativa. Também é viável pleitear judicialmente tanto a baixa da inscrição negativa quanto a reparação dos danos (materiais e morais) sofridos pelo consumidor”, orienta Viana.

Procure seus direitos

As soluções, no entanto, não devem ser procuradas somente em caso de negativação. O estudante que tiver direitos violados tem outras formas de buscar reparação. “É possível formalizar reclamação junto ao Procon e, uma vez não alcançada a solução, podem acionar judicialmente a instituição de ensino, inclusive para reivindicar a reparação dos danos que tiverem sofrido”, recomenda Viana.

Para evitar problemas com esse tipo de situação, o consumidor também pode se prevenir. Por isso, é importante verificar se a instituição de ensino superior é reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Se o curso tiver somente autorização, e não reconhecimento, é possível também pedi-lo assim que completar 50% da carga horária. O aluno também pode verificar nas plataformas de reclamações o que outros consumidores estão falando sobre a instituição.

***Estagiário sob a supervisão de Juliana Oliveira**

» SAMSUNG

PRODUTO NÃO ENTREGUE

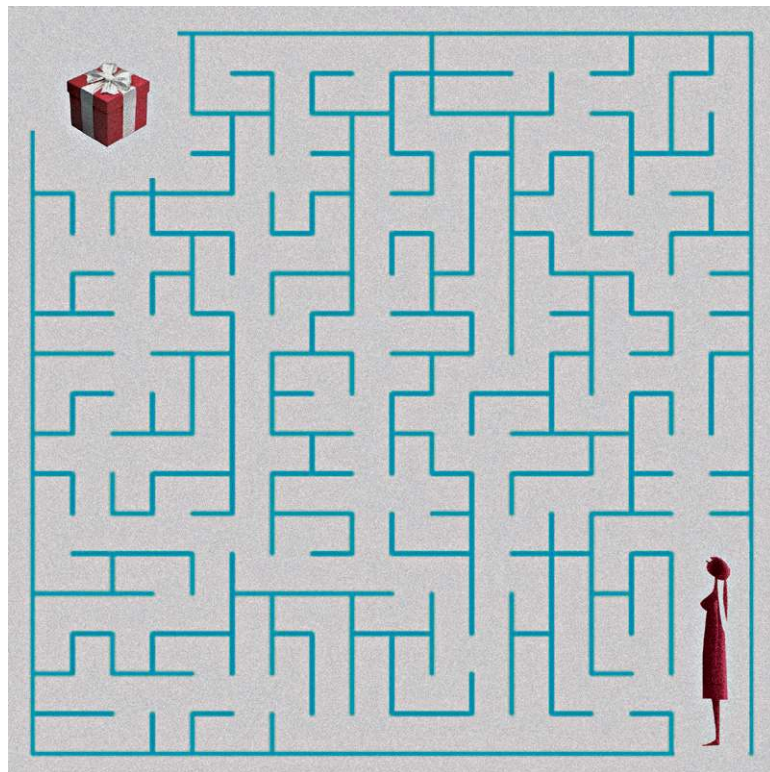
» DANIELLE DIAS SOUZA
Guará I

A militar Danielle Dias Souza, 43 anos, moradora do Guará I, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar da dificuldade em receber um brinde atrelado à compra de um celular da Samsung, em uma loja da Vivo.

Danielle relatou a história à coluna em julho deste ano. À época ela contou que, mesmo após inúmeras tentativas de resgate do item, no site da empresa, foi informada de que a solicitação havia sido reprovada. Apesar de ter tentado contato por vários meios, a militar não conseguiu resposta da empresa na época.

Respostas das empresas

» A Samsung informou que segue em contato com a consumidora e explicou quais os próximos passos da tratativa para que haja solução. A Vivo esclareceu que: “Em novo contato, a cliente nos informou que a Samsung já disponibilizou o envio do brinde e que está a caminho de sua residência. Está acompanhando através de código de rastreio passado pela própria Samsung”, afirmou.



Comentário da consumidora:

» *Recebi o brinde ontem! O caso está resolvido, por mim. Muito obrigado pela ajuda.*

» ATACADÃO DIA A DIA

DIFERENÇA DE PREÇO

» MÁRCIO HONESKO
Sobradinho

O assistente administrativo Márcio Honesko, 44 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar dos problemas que teve ao fazer compras no Atacadão Dia a Dia. O morador de Sobradinho conta que notou diferença entre o valor cobrado e o ofertado em uma bandeja de calabresa, quando fazia compras no estabelecimento. “Colocam o produto e um cartaz muito grande com o suposto valor do item. Na hora de passar no caixa, é cobrado outro preço, que sempre está pouco visível na prateleira. Se não prestar atenção, paga a mais”, indigna-se.

Resposta da empresa

» O Atacadão Dia a Dia informou que foram realizadas algumas tentativas de contato com o cliente, porém, sem sucesso. Para tratar do caso, é necessário que sejam compartilhados e esclarecidos detalhes do ocorrido na loja. “Temos um time focado em alinhar a precificação dos produtos e, portanto, garantir a melhor experiência de compra a todos os clientes”. Também foi informado que o cliente pode entrar em contato por e-mail sac@atacadaodiaadia.com.br.

Comentário do consumidor:

» *A equipe de reportagem do Correio também entrou em contato com o consumidor, que preferiu não voltar a comentar sobre o caso.*

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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