Consumidor Direito + Grita

As instituições de educação superior particulares estão sujeitas ao CDC. Especialistas orientam os estudantes sobre as práticas irregulares mais comuns

Universitários devem ficar atentos a cláusulas abusivas

» ANA LUIZA MORAES*

A relação entre instituições privadas de educação superior e estudantes é de consumo, formalizada por contrato, e está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ainda assim, são comuns os conflitos entre as partes, em razão de cláusulas abusivas. De acordo com Renata Moreira, especialista em direito do consumidor, as práticas ilegais mais recorrentes cometidas por alguns estabelecimentos são: condicionar a entrega do diploma de conclusão de curso ao pagamento da mensalidade; mudança repentina na grade curricular; impedir o aluno inadimplente de fazer prova; cobrança de multa por atraso acima de 2% do valor da mensalidade; aumento das mensalidades em período inferior a doze meses, a partir da data do contrato; e agendamento de aulas sem aviso prévio.

A advogada explica que os limites contratuais para esse tipo de vínculo estão previstos no artigo 51 do CDC. "Caso a instituição descumpra com o disposto, as cláusulas relativas ao fornecimento de produtos e serviços que ofereçam desvantagem excessiva ao aluno serão nulas de pleno direito", informa.

Renata destaca que os regulamentos internos desses estabelecimentos devem garantir ao aluno a oportunidade de conhecer previamente a integralidade de seu conteúdo, de modo que os aspectos que dizem respeito às características, custos, pré-requisitos e tempo de duração, por exemplo, fiquem bem claras. Caso contrário, ou, ainda, se o regulamento for redigido com a intenção de dificultar a compreensão, será considerado propaganda enganosa, conforme o artigo 46 do CDC. Nesse caso, o aluno não é obrigado a acatá-lo.

"Quando se trata de propaganda enganosa, tudo o que foi prometido, verbal ou escrito, deve ser cumprido", aponta a advogada. Alguns exemplos são a promessa de estágio ao término do curso em determinado período, inscrições em banco de dados para estágio no final da graduação, materiais didáticos atualizados e equipamentos de computação de última geração.

» Exemplos de cláusulas contratuais abusivas

- impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade da instituição por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços;
- estabelecer obrigações que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
- dar a opção à instituição de concluir ou não o contrato, sem dar a mesma alternativa ao estudante;
- permitir ao fornecedor do serviço, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
- autorizar o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- autorizar o estabelecimento a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
- condicionar ou limitar o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;
- estabelecer prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais.

Fonte: advogada Renata Moreira



Alterações

Leonardo Madureira, 25, relata que teve problemas durante a pandemia, em uma unidade particular, na Asa Norte. "Pagamos o valor de um curso presencial enquanto o ensino estava 100% on-line. Na época, falaram que era para manter o estabelecimento, mas não acho que a conversa bate muito não", relata o empresário. "Entendo que têm pessoas que são empregadas pela faculdade, como o pessoal da manutenção, professores, mas nada justifica a gente ter um regime remoto e pagar como se fosse presencial, que, logicamente, tem mais custos com energia, luz, funcionários, entre outros", pondera o morador do Guará.

O CDC prevê "revisão das cláusulas contratuais quando houver alteração das circunstâncias fáticas que motivaram o pacto, tornando-o excessivamente oneroso". Esse foi um dos motivos pelos quais o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios condenou algumas faculdades particulares do DF que não promoveram desconto na mensalidade durante a pandemia, a pagarem multa e devolverem o dinheiro aos alunos.

Também é ilegal a chamada venda casada. "Um exemplo comum desse tipo de prática abusiva é quando a instituição condiciona a entrega do diploma de conclusão de curso com o pagamento da mensalidade", observa Renata.

Cobranças

Quem desiste do curso ou se transfere antes do início do semestre letivo pode pedir o reembolso do que pagou anteriormente. No entanto, se o aluno desistir com o semestre letivo em andamento, Renata Moreira informa que a cobrança de uma multa não é vetada por lei. "Essa é uma forma de a instituição ter uma certa compensação justa pelo prejuízo logístico, organizacional e financeiro causado pela perda de um aluno", ressalta. Nessa situação, porém, o estabelecimento deve obedecer os limites impostos pelo CDC. "No que se trata do percentual a ser cobrado em caso de rescisão contratual por desistência do aluno, é importante destacar que, quando a desistência ocorrer no meio do curso, em regra, a instituição poderá cobrar uma multa de até 20% do valor remanescente do contrato", completa Renata.

Se o aluno tiver pendências nos pagamentos, a faculdade deve cobrar o crédito devido pela via processual própria, quando ultrapassar o período de 90 dias. A Constituição Federal proíbe a imposição de qualquer penalidade administrativa, como a suspensão de provas ou a retenção de histórico escolar, registros médicos e quaisquer outros documentos, sob pena de configurar constrangimento ilegal. Um exemplo é recusar matrícula de alunos aprovados no vestibular que têm pendências de pagamento de mensalidades do curso anterior.

A questão do reajuste é um tópico que costuma gerar dúvida. Conforme o advogado Ângelo Gamba, o aumento é um direito da instituição de ensino, desde que esteja de acordo com a legislação. "Nos termos da Lei 9.870/1999, que trata do valor total das anuidades escolares, os valores não podem ser reajustados em prazo inferior a um ano", esclarece. Além disso, segundo o especialista, as importâncias devem ser divulgados 45 dias antes da matrícula, pelo menos.

Outra prática comum é não informar ao aluno, no momento da matrícula, que o curso não é reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC). Em razão de casos de estudantes nessa situação, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) determinou que os estabelecimentos de ensino superior que causarem esse prejuízo ao estudante têm a obrigação de devolver o dinheiro e indenizar os alunos por danos morais.

Quem considerar que foi lesado e não conseguir um acordo direto com a instituição, pode procurar o Procon, e, se necessário, recorrer à Justiça, por meio da Defensoria Pública ou recorrendo a um advogado particular. O site consumidor.gov permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo.

*** Estagiária sob a supervisão de Málcia Afonso**

»CLARO

PLANO NÃO AUTORIZADO

» OLINDO DO CARMO SILVA, 72, APOSENTADO
ASA NORTE



Olindo do Carmo Silva, 72 anos, procurou a coluna Grita do Consumidor para expor um problema com a operadora telefônica Claro. Olindo conta que, depois de aceitar uma proposta da empresa para alterar o seu plano, passou a receber diversas cobranças de pagamentos que supostamente estariam em atraso. "Depois de uns três meses, fiquei sabendo que a representante da Claro, ao invés de mudar meu plano, fez mais dois planos no meu nome", relata o aposentado. O morador da Asa Norte diz que tentou entrar em contato para fazer uma reclamação sobre o caso, mas não teve sucesso e só conseguiu falar com um robô. "Já paguei duas faturas no mês de fevereiro. E a Claro ainda fala que meu telefone pode ser cortado porque estou devendo outra fatura, também referente a fevereiro. Fico recebendo cobrança toda hora e estou tentando ficar só com o plano antigo", completa Olindo.

Resposta da empresa

» *"A Claro informa que está em contato com o Sr. Olindo do Carmo, realizando os ajustes necessários. A operadora continua à disposição, por meio de todos os canais de atendimento."*

Comentário do consumidor

» *"Continuam me cobrando pelos dois planos e eu terei de pagar, porque chegaram a cortar a minha linha. Já entrei na Justiça. Até o momento, não houve acordo."*

»OI

COBRANÇA INDEVIDA

» CÉLIA APARECIDA, 48, DONA DE CASA
SANTA MARIA

Célia Aparecida, 48, relatou à coluna uma reclamação contra a empresa telefônica Oi. A dona de casa informa que fez um plano de internet para sua residência, em Santa Maria, em fevereiro. Insatisfeita com o serviço, optou pelo cancelamento. Contudo, no momento em que pediu a rescisão, descobriu que havia outro ponto de internet, contratado com o seu nome e CPF, em Vicente Pires, do qual ela não tinha conhecimento. "A Oi me negou o espelho para fazer a ocorrência policial. Peguei a segunda via da conta e vou fazer um boletim de ocorrência com esse documento para formalizar uma denúncia por escrito. Fui à empresa para tentar resolver o problema, mas dizem que eu tenho que pagar uma multa de R$ 500 e mais a conta de Vicente Pires, que não é minha", protesta Célia.

Resposta da empresa

» *"Solicitação encaminhada para o ponto focal de fraude para verificação. Ponto focal retornou a reclamação como improcedente. Realizado contato com a Sra. Célia, que está ciente da improcedência da reclamação. Solicitação finalizada."*

Comentário do consumidor

» *"Entraram em contato comigo para dizer que eu tenho que pagar. Não conheço ninguém em Vicente Pires. Não assinei nada para isso. Terei que entrar na Justiça"*

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) 3214-1146

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