

Consumidor Direito + Grita

Mensalidade escolar: como me proteger de abusos?

» ANNA BEATRIZ SANTOS*

O re a juste na mensalidade escolar é um assunto de relevância, principalmente entre pais e responsáveis por estudantes. Com o início do novo ano letivo se aproximando, é importante estar atento aos reajustes nas mensalidades e também aos valores das matrículas.

Ricardo Barbosa, advogado e especialista em direito do consumidor, afirma que, segundo a Lei 9.870, de 1999, as escolas devem calcular o reajuste das mensalidades levando em consideração diversos fatores, como a inflação, eventuais reajustes dos salários dos professores, os gastos com colaboradores da escola e os investimentos feitos na instituição. Contudo, a legislação não estabelece um limite percentual específico para o aumento. Isso se deve ao fato de que cada escola possui sua própria realidade e custos operacionais. “O reajuste da mensalidade escolar será analisado sob a mesma legislação do ensino infantil, fundamental e médio”, explica.

Braulio Neto, 66, tem três filhos, e, desde 2003, paga escola particular para dois deles, já que a filha mais velha concluiu o ensino médio há cerca de dois anos. O pai paga o colégio dos outros dois filhos, uma de 17 anos e outro de 7 anos. O aposentado diz que optou pela educação privada por conta da qualidade, acreditando que são poucas as escolas públicas que se destacam no bom padrão de ensino.

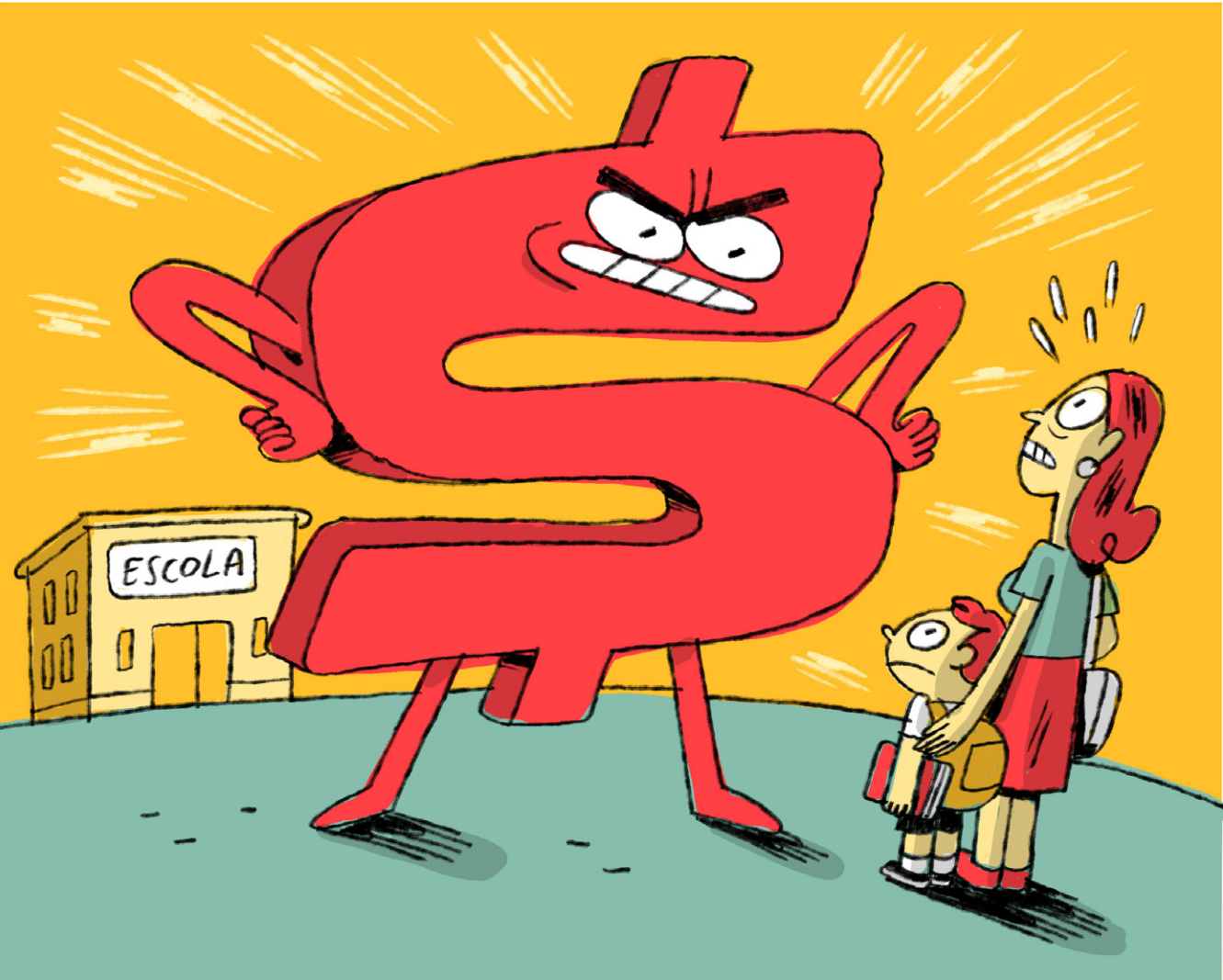
Mesmo achando o reajuste alto, Braulio acredita que o valor está de acordo

com o que a escola oferece. “A educação privada nem se compara à educação pública. A gente pode cobrar mais porque a gente paga, e a escola pública não. São raríssimas as exceções de instituição não paga em que os pais podem cobrar e são ouvidos”, elogia.

O filho de 10 anos de Carolina Farnese, 44, sempre estudou em colégio particular e, assim como Braulio, ela escolheu devido à qualidade. “Professores, metodologia e material adotado são muito bons”, afirma a mãe. A psicóloga confessa não ficar atenta aos parâmetros de gastos necessários para manter o serviço prestado, mas diz que está na média do mercado. Mas ao fazer a matrícula, observa que o reajuste nunca é justificado e considera que a majoração da mensalidade foi acima da inflação. “Acredito que no contrato da matrícula poderia constar o valor antigo, o índice de reajuste e o valor novo para ficar de forma mais explícita aos responsáveis por pagar a mensalidade”, sugere.

O advogado Ricardo orienta que é importante que os pais procurem saber sobre a planilha de gastos para que o responsável esteja ciente quanto aos valores. “Essa informação é pouco conhecida pelos pais, e caso a escola venha a se negar ou dificultar o acesso à planilha de gastos, é aconselhável que procure o Procon-DF para notificar a instituição, porque, se a escola não tem isso planejado, ela está inventando índice, e isso é proibido”, afirma o especialista. A escola pode fazer reajustes de acordo com os gastos e crescimentos de despesas que constam ao apresentar a planilha.

Renovar a matrícula dos filhos pode gerar dor de cabeça aos pais. Muitas instituições de ensino aproveitam o período para aumentar os preços do serviço. No Brasil, não existe um percentual fixo de reajuste, mas as regras são claras



Além disso, é essencial que os consumidores busquem as informações. A escola deve entregar um contrato escrito previamente conhecido pelos pais, permitindo que eles discutam o contrato e exijam a apresentação da planilha de gastos. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante que, ao fechar um contrato, os clientes devem ter acesso a todas as informações necessárias. “Na verdade, caberia à escola entregar. Caso a instituição não o faça, como infelizmente acontece, o responsável deve exigir, porque o CDC prevê o princípio da informação. Sendo assim, ele só poderia fechar um contrato ou a escola só poderia exigir determinadas coisas se previamente for demonstrado que está de acordo com a legislação”, alerta Ricardo.

Legislação

O reajuste de mensalidades escolares

envolve um equilíbrio entre as necessidades das escolas e os direitos dos consumidores. O advogado e especialista em direito do consumidor Vitor Guglinski reforça que o CDC proíbe o aumento de preços sem que haja uma justa causa. “Nesse sentido, o reajuste do preço dos serviços educacionais deve ser pautado pelos estabelecimentos de ensino de forma razoável, isto é, justificado no aumento de seus custos operacionais, como reflexo do reajuste de tarifas de serviços públicos essenciais (fornecimento de água tratada, energia elétrica, telefonia, internet etc.), de tributos, do salário mínimo, de prestadores de serviços. Enfim, o aumento da mensalidade escolar não pode ser definido de forma especulativa”, explica o advogado.

Se os pais suspeitarem que o reajuste da mensalidade é abusivo ou que a escola não está seguindo os requisitos legais, a recomendação é buscar o apoio

do Procon ou órgãos de defesa do consumidor, disponíveis em seus municípios. Essas entidades podem orientar os consumidores e, se necessário, formalizar uma reclamação. A fiscalização é uma ferramenta importante para garantir que as escolas cumpram as regras estabelecidas. Se a instituição estiver em desacordo com a legislação, pode ser autuada pelo poder público, o que inclui a aplicação de sanções e a correção do reajuste.

É essencial que os pais estejam informados sobre seus direitos e façam uso das ferramentas disponíveis, como o Procon, para garantir contratos justos e legais. Com a devida atenção a essas diretrizes, é possível manter um ambiente de ensino transparente para todas as partes envolvidas.

* Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» ESTÁCIO

REEMBOLSO E DESCASO NO ATENDIMENTO

» DANIELLE ANTUNES

A estudante Daniela Antunes fez inscrição para o curso de pós-graduação na Faculdade Estácio, em 14 de julho deste ano, mas, em setembro, a estudante ficou desempregada e, como as aulas ainda começariam em outubro, ela pediu o cancelamento da inscrição em 26 de setembro.

Segundo ela, a faculdade pediu um prazo de 15 dias para fazer o estorno do dinheiro. “Passou um mês, e não tive retorno. O serviço de atendimento ao aluno é desprezível”, reclamou. Daniela afirma que, além de a empresa não cumprir o prazo prometido, ela não encontrou ninguém para resolver a sua situação. “Me passaram vários números, nenhum funcionário fez questão de resolver, chegaram a desligar o telefone na minha cara.”

A estudante relata que a inscrição e a matrícula foram feitas de forma on-line e que a Estácio exige que ela vá até a faculdade, no Rio de Janeiro, para receber o dinheiro, o que é inviável, já que ela mora em Brasília. “Se eu fiz tudo pela internet, por que eu preciso sair da minha casa para buscar o que foi pago de forma virtual?”, indaga.

» **Resposta da empresa:** *Até o fechamento desta edição, a empresa não deu uma resposta sobre o caso da aluna. O espaço está aberto para resposta à demanda da estudante.*

» **Comentário do consumidor:** *“Parece brincadeira, né!? Mas vamos aguardar...”*



» APPMAX

COBRANÇA IRREGULAR

» NATHÁLIA LARA

A consumidora Nathalia Lara, 24, fez uma compra por meio de um site. O produto demorou mais de um mês para chegar a sua casa. Em 8 de setembro, a mercadoria chegou à residência dela, mas, ao abrir o pacote, percebeu que recebeu um produto diferente do solicitado. “Eu pedi um produto com cerca de R\$ 200, e a empresa me mandou um com o preço equivalente a R\$ 20”, afirma.

Ela diz que tentou entrar em contato com a empresa diversas vezes para fazer a devolução do pedido e conseguir seu reembolso, mas não teve sucesso. Então, ela pediu o reembolso na operadora do seu cartão. “Demorou para eu conseguir o reembolso, mas mandei todos os comprovantes, e aceitaram ressarcir o valor. No entanto, dias depois, a empresa que processa os pagamentos da loja na qual eu fiz o pedido entrou em contato comigo.”

A estudante relata que a empresa enviou uma mensagem dizendo que a mercadoria havia sido entregue e estornada. Por conta disso, a empresa constatou a situação como compra irregular e afirmou que ela deveria fazer um novo pagamento para que a situação fosse regularizada. “Eu mandei diversos e-mails procurando uma forma de fazer essa devolução, e o produto ainda veio errado. Não faz sentido eu pagar por algo que não recebi.”

» **Resposta da empresa:** *“Encerramos a cobrança. Referente à troca/devolução, precisa aguardar o retorno da loja. Atenciosamente, Appmax Soluções de Pagamentos.”*

» **Comentário do consumidor:** *“Estou aguardando o retorno da loja há mais de um mês.”*

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