Consumidor Direito + Grita

Casos desse tipo de assédio em aulas de língua estrangeira levantam questões quanto à segurança e o bem-estar dos alunos. Especialistas explicam como agir

Bullying durante cursos de idiomas

» FERNANDA CAVALCANTE

Falar outro idioma, além de uma grande ajuda na hora de turbinar o currículo e garantir vaga no mercado de trabalho, proporciona contato com outros povos e culturas, uma vez que quebra as barreiras da linguagem em viagens internacionais, por exemplo.

Estefânia Gonzales sabe a importância desse aprendizado para o futuro do filho Guilherme, 9 anos. Novato em uma turma de inglês de um curso particular, ele enfrenta dificuldades com o idioma. "Alguns colegas tiraram 'sarro' das respostas dele na lição que foi passada para casa e corrigida em aula", compartilha a mãe do menino.

Ela relata que entrou em contato com a instituição para inteirá-los sobre a situação, mas não obteve retorno quanto à solicitação de agendar. A mãe queria discutir pessoalmente uma possível solução. Essa atitude de Estefânia é uma das recomendações do advogado especialista em direito empresarial, Watson Silva.

"O primeiro passo é enviar uma reclamação formal por escrito à administração da escola, detalhando o ocorrido e solicitando uma resposta oficial. Se não responderem, o Procon ou o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) podem ser procurados para registrar uma queixa. Em casos mais graves, consultar um advogado especialista em direito do consumidor para avaliar a possibilidade de uma ação judicial é uma alternativa", orienta.

Michele Brasil, professora particular há 15 anos, fala sobre o método que usou para auxiliar uma aluna que não memorizava o conteúdo. "Ela tinha ótimos resultados. Mas, eu percebia que, na aula seguinte, ela perdia a maior parte do que fora ministrado na anterior", conta.

A professora buscou entender qual seria essa barreira a ser quebrada. "Com muito jogo de cintura, entendi que ela tinha algumas pendências e traumas relacionados à infância com o bullying. Conversamos muito, e aos poucos, ela foi destravando a ideia de que era capaz de aprender inglês", relembra. "A autoconfiança foi reforçada e, quando ela menos esperou, estava criando falas superlongas, e elaborando conversas completas sobre diversos assuntos", continua.

Ela ressalta a importância de não desistir do aluno. "Não dá para enxergá-los como números. Cada um é um ser individual. Devemos estar atentos a cada detalhe e, dessa forma, identificar a melhor maneira para ensiná-lo", aconselha.

Consequências

A neuropsicóloga Camila Ferrari explica as consequências desse tipo de assédio. "A vivência do bullying causa, frequentemente, alterações psicológicas e emocionais, na medida em que favorece, por exemplo, o desencadeamento de depressão, ansiedade, fobias, autolesão, baixa autoestima, alterações físicas e orgânicas, especialmente em decorrência do estresse crônico, que pode levar ao aumento de processos inflamatórios e redução da resposta imunológica", elenca a especialista. Segundo ela, a junção desses fatores leva, em última medida, à perda da capacidade atencional e à diminuição do interesse pelo aprender, causando redução do rendimento escolar, maiores índices de falta e risco elevado de evasão.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege não apenas as relações comerciais e contratuais, mas também as relações de prestação de serviços educacionais. "As escolas, têm o dever de garantir um ambiente seguro e adequado para o aprendizado dos alunos. O artigo 14 do CDC estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, ou seja, a escola pode ser responsabilizada independentemente de culpa", afirma o advogado especialista em direito do consumidor Caio de Luccas. Ele contextualiza que basta comprovar o dano e o nexo causal entre a omissão da instituição de ensino e o sofrimento do aluno. "No caso do bullying, a falha em assegurar um ambiente seguro e saudável configura uma falha na prestação do serviço", completa.

Orientações

» Enviar a reclamação por escrito à direção do estabelecimento, pedindo resposta formalizada, também por escrito;

» Se não houver resposta, denunciar ao Procon e/ou ao Ministério Público;

» Em casos mais graves, consultar uma advogada para verificar a possibilidade de entrar com uma ação judicial;

Onde reclamar

» Procon — o atendimento é feito sem necessidade de agendamento, conforme a capacidade do órgão e a disponibilidade de vagas. As senhas são entregues de segunda-feira a sexta-feira, das 7h30 às 18h30, e aos sábados, das 7h30 às 12h30. Os endereços dos 10 postos disponíveis podem ser consultados pelo site procon.df.gov.br.

» Ministério Público — denúncias podem ser feitas de várias formas, entre elas, via formulário on-line, por telefone e nas urnas das Promotorias de Justiça. Mais informações pelo site mpdft.mp.br.

» Defensoria Pública — os endereços, horários de atendimento e requisitos para pleitear a Justiça gratuita estão disponíveis no site *defensoria.df.gov.br*.

»NUBANK
ESTORNO PARCELADO

A cliente Paloma Tais Rodrigues se queixa do processamento de estorno do valor de uma compra realizada com o cartão de crédito Nubank. "Eram dois produtos. Fiz a devolução para a loja de um deles, e eles me estornaram o valor parcial de R$ 289 com o comprovante. Mas, como eu comprei parcelado em 12 vezes, o Nubank está segurando esse dinheiro e liberando R$ 24,80 por mês, quer concluir só daqui a um ano", relata. "Já entrei em contato com a loja, que está me dando todo o suporte, porém, o pessoal do banco tem sido resistente nesse retorno. Sempre fala que o estorno está sendo feito de forma parcial porque foi uma opção da loja e não a política do banco", completa.

Caio Gomez

Resposta da empresa

» *O Nubank informa que, para preservar o sigilo bancário, não comenta casos específicos, mas entramos em contato direto com a reclamante para prestar os esclarecimentos necessários.*

Comentário da consumidora

» *O rapaz entrou em contato comigo dizendo que iria passar a situação à aréa responsável para me dar um retorno. Então, sigo aguardando.*

»QUALLITY PRÓ SAÚDE
DEMORA DE AGENDAMENTO

A beneficiária Adriana Aparecida Lemos Amaral procurou a coluna para relatar um problema que ocorreu ao tentar marcar uma polissonografia por meio da Quallity Pró Saúde. No aviso que ela recebeu, via WhatsApp, o local onde seria realizado o exame informou que iria encaminhar o pedido para o convênio e que esse processo leva, em média, 10 dias úteis. Mas, quando a usuária ligou na operadora, foi informada que levariam 21 dias.

Resposta da empresa

» *Com o objetivo de sempre atender seus beneficiários da melhor maneira possível, a Quallity Pró Saúde adere e cumpre as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde (ANS), que têm o único propósito de regular os contratos de prestação de serviços de saúde firmados entre as operadoras de planos de saúde e os beneficiários. De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 566, de 29 de dezembro de 2022, artigo 2º, a operadora deverá garantir o acesso do beneficiário aos serviços e procedimentos definidos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS para atendimento integral das coberturas previstas nos artigos 10, 10-A, 10-B, 10-C e 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, no município onde o beneficiário os demandar, desde que seja integrante da área geográfica de abrangência e da área de atuação do produto. O artigo 3º prevê que a operadora deve garantir o atendimento integral dessas coberturas nos seguintes prazos: exames/outros — guia de analise de auditória médica, prazo de até 10 dias úteis, podendo ser autorizado antes, pois a Quallity trabalha com prazos menores. Portanto, a solicitação foi autorizada dentro dos prazos estabelecidos pela ANS.*

Comentário da consumidora

» *Liberaram o exame dois dias após minha reclamação ao* ***Correio****. Fico muito agradecida pela ajuda.*

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