

Consumidor Direito + Grita

O período de matrículas é de tensão para pais e responsáveis devido ao aumento da mensalidade. Saiba o que fazer quando a escola cobra valores muito acima e sem apresentar justificativas válidas

Uma dor de cabeça aos pais

» LAÍZA RIBEIRO*

A educação tem um papel fundamental no desenvolvimento de crianças e adolescentes, por isso, os pais prezam por um ensino de qualidade e procuram as melhores escolas para educar seus filhos. Mas, durante essa busca por boas instituições, os preços das mensalidades podem assustar os responsáveis. Com o recente reajuste de 9,8%, todos devem estar bem informados para se defender de possíveis práticas abusivas.

O advogado especialista em Direito do Consumidor Stefano Ferri alerta que os reajustes devem refletir as variações dos custos das instituições, como os salários dos professores e funcionários, mas a instituição deve apresentar documentos que comprovem os motivos para o aumento.

O Procon explica que não há nada na legislação que determine de quanto deve ser o reajuste e que o aumento no valor varia de acordo com as necessidades de cada instituição. No entanto, os aumentos só podem acontecer uma vez ao ano. “Todo aumento de mensalidade deve ser justificado por meio de uma planilha de custos, que deve ser afixada em local visível e de fácil acesso no prazo de 45 dias antes do fim do período de matrícula”, diz o órgão de defesa.

O consumidor também tem direito a reembolso caso a matrícula seja cancelada antes do início das aulas, mas a escola pode cobrar uma multa

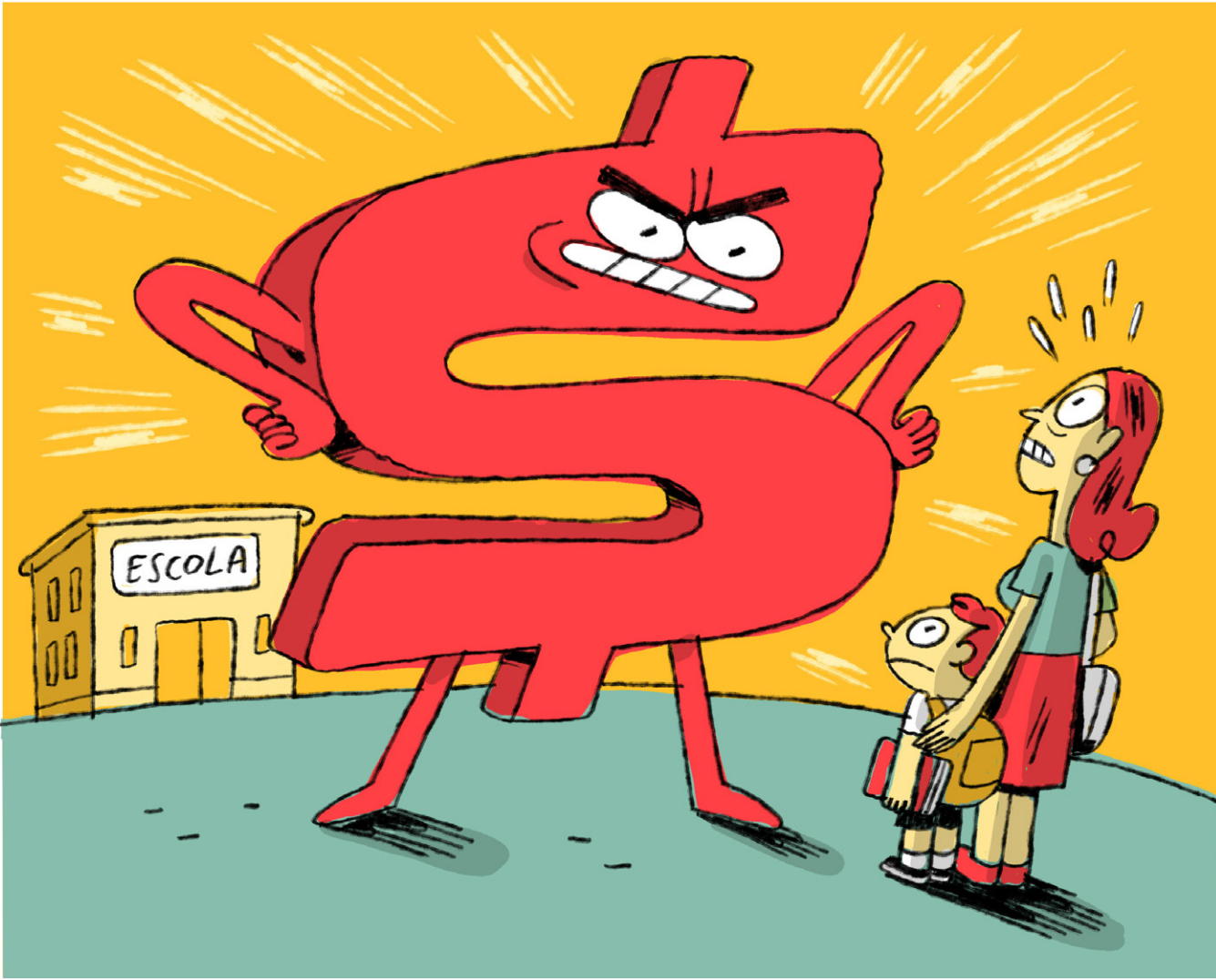
de cancelamento caso comprove que a realização da matrícula tenha gerado custos administrativos e os valores constem no contrato.

Dificuldades

Para o ano que vem, a enfermeira Joana Rafaelo, 29 anos, vai precisar trocar sua filha de escola, pois ela irá para o 6º ano. Ao pesquisar valores de escolas na região, a profissional ficou chateada com os preços. Por ela, os valores deveriam ser reduzidos. “Eu sempre paguei uma escolinha de séries iniciais para minha filha, mas agora que ela vai para uma série mais avançada, precisarei trocar de escola. Eu fui em algumas da região e vi que o valor estava mais alto do que o meu orçamento consegue cobrir”, lamenta.

Por ser mãe solo, Joana conta que as despesas ficariam muito pesadas para seu salário atual e, por causa disso, decidiu matricular sua filha em uma escola pública perto de casa. “Eu gostaria de conseguir pagar uma boa escola para minha filha, mas fica complicado se os valores das coisas aumentam, o nosso salário, não. Agora, eu estou procurando uma escola pública boa para matriculá-la.”

Em caso de mensalidades atrasadas por parte dos pais, as unidades não podem punir a criança. Nesse quesito, o psicopedagogo Fernando Cunha não tem uma boa história para contar. Ele relata que, após perder o emprego, a dificuldade para pagar a escola do seu filho aumentou, e ele acabou atrasando



G O M E Z

o pagamento.”Eu lembro que, na época, eles enviaram uma mensagem por WhatsApp para mim e eu expliquei toda a situação, mas disse que pagaria no mês seguinte.”

Entretanto, semanas depois, seu filho chegou em casa alegando que não pôde ir na saída de campo da aula de ciências devido à falta de pagamento. “Eu reclamei com a direção e me disseram que foi um erro e que a coordenadora que proibiu iria ser responsabilizada, mas isso não anulou o constrangimento e a frustração que o meu filho passou”, lamenta Fernando.

As instituições não podem privar os alunos de quaisquer atividades, como provas ou assistir às aulas, em caso de atrasos no pagamento da mensalidade. “A Lei nº 9.870/99 proíbe expressamente qualquer tipo de sanção pedagógica por inadimplência”, explica o advogado Stefano Ferri.

Transparência

Sobre o reajuste de 9,8% — quase o dobro da inflação projetada pelo Banco Central, de 4,8% —, não existe, de acordo com o advogado Stefano Ferri, um “teto legal” para esse aumento, mas a razoabilidade é analisada com base na inflação e na planilha de custos. Se o reajuste for maior do que a inflação do período, a decisão pode ser questionada. “Se a inflação do período for bem menor, por exemplo, 4% ou 5%, um aumento de 9,8% pode ser questionado, especialmente se não houver justificativas concretas”.

Os pais devem ficar atentos aos contratos e verificar se ele indica o índice e a data do reajuste, se há multas proporcionais e justificadas e se o documento prevê devolução parcial do valor em caso de desistência. Além disso, a atenção deve ser redobrada na hora de verificar se há cláusulas genéricas que permitam aumentos “a critério da escola”.

Aumentos nas mensalidades devem ser 100% transparentes e informados com, no mínimo, 45 dias de antecedência da data final para matrícula e rematrícula. “Se o prazo for descumprido, os pais podem denunciar ao Procon e até recusar a cobrança de reajuste, já que não tiveram transparência e tempo hábil para decidir”, explica o especialista.

Além disso, a instituição deve apresentar documentos que comprovem os motivos do aumento, como reajuste salarial de professores, custos de energia, segurança, manutenção e novos investimentos em infraestrutura e qualidade pedagógica. Caso a escola não apresente essas comprovações, o ajuste é considerado abusivo.

Caso isso ocorra, os pais podem registrar uma reclamação no Procon — se as justificativas plausíveis não sejam apresentadas — e acionar a Justiça pedindo a revisão contratual e, possivelmente, a restituição de valores pagos a mais.

»APPMAX

ERRO NO ENVIO

A consumidora Nathalia Lara, 24 anos, fez uma compra pela internet. O produto demorou mais de um mês para chegar em casa e, quando chegou, era diferente do que foi solicitado. “Eu pedi um vestido 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 o vendedor 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 me ressarcir o valor. No entanto, dias depois, a empresa que processa os pagamentos da loja 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 da consumidora

» “Estou aguardando o retorno da loja há mais de um mês.”

»EBANX

PEDIDO DE ESTORNO

Gabriela Santana contou que fez duas compras em um aplicativo de venda de roupa on-line e, por duas vezes, precisou de estorno. Porém o dinheiro nunca retornou para ela. Quando entrou em contato com o aplicativo responsável, disseram que já estava disponível para resgate, mas ela nunca conseguiu resgatar. “Das duas vezes que precisei de estorno, ficou preso. Falam que já posso resgatar e, sempre que tento, dá erro. Eu entro em contato com o aplicativo, e eles passam a responsabilidade para a Ebanx, mas também nunca tive retorno”, relatou.

Resposta da empresa

» A empresa não se posicionou sobre o caso.

Resposta da consumidora

» “É cansativo passar por isso, é o meu direito. Estou exausta! A maioria das empresas só resolve quando acionamos o Procon. Estou pensando em acioná-los, mas é complicada essa situação.”

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