

Consumidor Direito + Grita

Volta às aulas de olho na lei

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA

Mochilas de personagens, cadernos com adesivos e estojo recheado. Esses materiais encantam de brilho os olhos das crianças, mas entristecem os pais. Com as listas exigentes que as escolas entregam, a atenção deve ser redobrada para não comprar itens que são considerados abusivos e sair com a conta da papelaria mais alta do que deveria. "No início do ano letivo, é comum aparecerem dúvidas sobre lista de material e cobranças escolares, é importante separar o que é exigência pedagógica do que é custo de funcionamento da escola", diz a advogada especialista em Direito do Consumidor, Laura França.

Acontece de as famílias encontrarem itens, como papel higiênico ou pacote de folha A4, e, quando a escola é questionada, alegam que é para "uso coletivo". Porém, o que muitos pais podem não saber é que esses itens devem estar incluídos nos custos da mensalidade escolar, não sendo permitido que a instituição peça de forma separada. "Esses gastos precisam estar contemplados na própria anuidade, conforme a Lei das Mensalidades Escolares (Lei 9.870/99, com a alteração que vedou expressamente esse tipo de repasse). A lista deve priorizar aquilo que tem uso direto pelo aluno nas atividades didáticas", explica a especialista.

Infelizmente, Cláudia Rodrigues, 37 anos, não sabia que essa prática era abusiva e relata que, durante muitos anos, os comprou. Segundo ela, todas as listas dos seus três filhos vinham acompanhadas de muitos artigos que não eram de papelaria, mas a escola sempre pedia. "Em uma das escolas que meus filhos estudaram, eles chegaram a pedir desinfetante e outros produtos de limpeza. Eu comprei porque estava com aquele pensamento de 'meus filhos precisam estar em um ambiente limpo'. Além disso, eles sempre pediam resmas de folhas brancas e coloridas e aqueles tubos de cola branca de 1kg."

Cláudia, que é secretária, conta como

todas essas exigências pesavam nas contas da casa. Os gastos com mochilas, cadernos e outros materiais sempre foram salgados, sobrando apenas as quantias exatas para contas básicas da casa. "Eu recebia bem menos do que recebo hoje, então, eu precisava regravar muito bem a forma que eu gastava meu salário. Era uma sensação horrível ver as crianças me pedirem algo e eu comprar outra coisa porque tinha de economizar para outros itens."

Assim como Cláudia, Marcos Figueiredo, 30 anos, relata dificuldades para comprar todos os materiais de suas duas filhas. Ele é professor de música e, agora que sua filha mais velha entrou no ensino fundamental dois, a conta da papelaria pesou ainda mais. Segundo o professor, comprar mochilas e cadernos é o que mais tem aumentado o preço final. "Eu custumo comprar mochila de dois em dois anos, mas, no ano passado, minha filha insistiu em comprar uma pela internet, e ela não era de boa qualidade. Este ano, fui comprar duas mochilas e paguei R\$150 em uma com rodinhas e quase R\$300 em uma mochila para a mais velha."

Mas as mochilas não foram as únicas que pesaram no bolso. "Os cadernos estão caríssimos também. Comprei dois cadernos simples de 10 matérias para minha filha e gastei mais R\$40". Marcos lamenta que, devido ao valor alto dos materiais, não consegue comprar aquilo que suas filhas lhe pedem. "Eu parei de trazer as meninas para evitar aguçar o desejo de certos materiais."

Livros didáticos

Além dos produtos de papelaria, muitos responsáveis precisam desembolsar um valor a mais para livros didáticos utilizados durante o ano letivo.

A enfermeira Maria Laura Diniz, 31 anos, desabafava sobre como o ano de 2025 foi puxado para ela em relação aos materiais didáticos. Ela conta que, além de cadernos, mochila e a mensalidade, precisou desembolsar cerca de R\$1.500 em apostilas.

A compra do material escolar exige precaução por parte dos pais. Com os preços cada vez mais altos, saiba como se proteger de valores e pedidos abusivos nas listas escolares



As que a instituição usava nas aulas. "Eu tinha acabado de me mudar para o Plano, porque ficava bem mais perto do meu trabalho. Me informaram todos os valores, de uniforme, lista de materiais e mensalidade e, após tudo isso, me informaram que os livros didáticos custariam quase R\$2.000. Eu perguntei se esse valor não era incluso na mensalidade, mas me disseram que isso não podia acontecer, porque era o valor do fornecedor."

Ainda sem acreditar no quanto teria que desembolsar, Laura perguntou se havia outra opção de apostila para utilizar nas aulas, mas não obteve uma resposta positiva. "Disseram que, se pesasse muito para mim, eu tinha a possibilidade de pedir o livro de algum colega dele e tirar xerox das páginas. Eu pensei logo no meu filho, imaginando como ele seria tratado pelos colegas se aparecesse com os livros daquela forma."

A advogada Rita de Cássia, especialista em Direito do Consumidor, explica como se proteger de preços abusivos. "É necessário que o consumidor se empenhe nas

pesquisas de mercado, só assim saberá reconhecer o preço abusivo."

Depois de fazer as pesquisas, o responsável deve se atentar a alguns pontos para entender se o preço pode ou não ser considerado abusivo: caso haja diferença significativa e injustificada em relação ao valor médio de mercado; o material exigido não guarda proporcionalidade com a faixa etária ou atividade pedagógica; quando a instituição cobra o material e mais uma taxa; e quando o item exigido não é efetivamente utilizado pelo aluno. "Uma vez que o consumidor, com base nas pesquisas de mercado, verificar uma dessas condições para questionar sobre a abusividade, poderá fazê-lo judicial ou administrativamente", complementa a especialista.

Taxas

Itens didáticos com o preço muito acima não são os únicos pontos a serem considerados na hora de se prevenir de gastos indesejados durante a volta às aulas. A chamada "taxa de material escolar" pode

se tornar abusiva caso seja cobrada como forma de custear despesas administrativas da instituição, quando substitui a lista de materiais ou quando não for apresentado um detalhamento dos itens. "A escola pode oferecer um pacote, mas o responsável deve ter liberdade para comprar por conta própria. E, se houver pacote, o mínimo esperado é clareza do que está incluído, como itens, quantidades e finalidade, para evitar cobrança genérica", diz a advogada Laura França.

O especialista Ilmar Muniz alerta aos pais e responsáveis que questionem caso identifiquem pedidos abusivos ou cobranças indevidas, como a taxa de material escolar, além de recusarem a pagar cobranças indevidas sem que isso gere qualquer prejuízo ao aluno. Diante de abuso, os afetados podem fazer uma denúncia ao Procon, ao Ministério Público ou buscar o Juiz. "Qualquer forma de retaliação ou discriminação configura violação ao Código de Defesa do Consumidor e pode gerar responsabilização da instituição de ensino", finaliza.

» CLARO

TROCA DE NÚMERO

Fábio Marcelo de Souza, 39 anos, relatou que procurou a Claro para trocar o número de telefone com DDD do Paraná por outro com DDD do Distrito Federal, sendo que o plano de internet e de TV a cabo deveria continuar o mesmo. Entretanto, a empresa informou que, para realizar a alteração, ele teria de contratar um novo plano, pois os valores variavam de acordo com a localidade. Fábio permaneceu com o plano até julho do ano passado. Após procurar mais uma vez a empresa, foi informado de que a mudança de plano poderia ser feita e que ele pagaria apenas R\$120 de multa, somado ao valor do novo plano, o que não foi cumprido. Quando chegou a conta antiga, do 041, veio sem desconto, além de uma conta superior. "Eu me senti enganado. Eles me informaram um valor por telefone e, na conta, veio outro, e ainda continuam cobrando o valor original da multa", lamenta.

Resposta da empresa

"Entramos em contato com o consumidor e conseguimos esclarecer as questões citadas. Estamos sempre à disposição através dos nossos canais de comunicação."

Resposta do consumidor

"Eles entraram em contato, reavaliaram os valores cobrados pela multa e enviaram uma nova fatura com um valor menor. Pediram desculpas pelas cobranças indevidas e agradeceram por eu permanecer como cliente da empresa. Fiquei aliviado com a solução."



» HERMANOS GASTRO BAR

FRUSTRAÇÃO COM O PÉDIDO

A consumidora Alana Garcia, 24 anos, relata que, numa noite de sexta-feira, quis fazer algo especial para curtir em casa e pediu um molhão do restaurante Hermanos Gastrobar. Mas, segundo ela, o tempo de espera foi maior do que o previsto, e a comida estava ruim. "Os molhos estavam frios; a carne, crua; a batata, murcha e queimada; o brownie veio com um acompanhamento que não consegui identificar; nada apresentável; a banana veio escura; e o frango, queimado", protestou.

Resposta da empresa

"O tempo de entrega é responsabilidade do aplicativo. Entraremos em contato com a consumidora para verificar o ocorrido, a prioridade do nosso estabelecimento é sempre a satisfação do cliente."

Resposta da consumidora:

"O gerente entrou em contato comigo e disse que vai resarcir o valor. Disse, também, que, quando o restaurante abrir, vai ser um prazer atender a gente da melhor forma."

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