

Consumidor Direito + Grita

Cursos preparatórios devem prestar serviço corretamente e não deixar estudantes na mão às vésperas de exames, como vestibulares e concursos. O que diz o CDC sobre desistências, reembolsos e propaganda enganosa

Cursinhos não são terra sem lei

» LUIZ FRANCISCO*

Para conseguirem aprovação em vestibulares ou concursos públicos, estudantes contratam cursos preparatórios que oferecem vantagens competitivas por meio de materiais focados e didáticos, acompanhamento profissional, disciplinas e rotinas mais estruturadas com treinamentos intensivos. Por isso, os alunos devem saber escolher bons cursinhos para não caírem em propagandas enganosas, situações abusivas ou falhas na prestação do serviço.

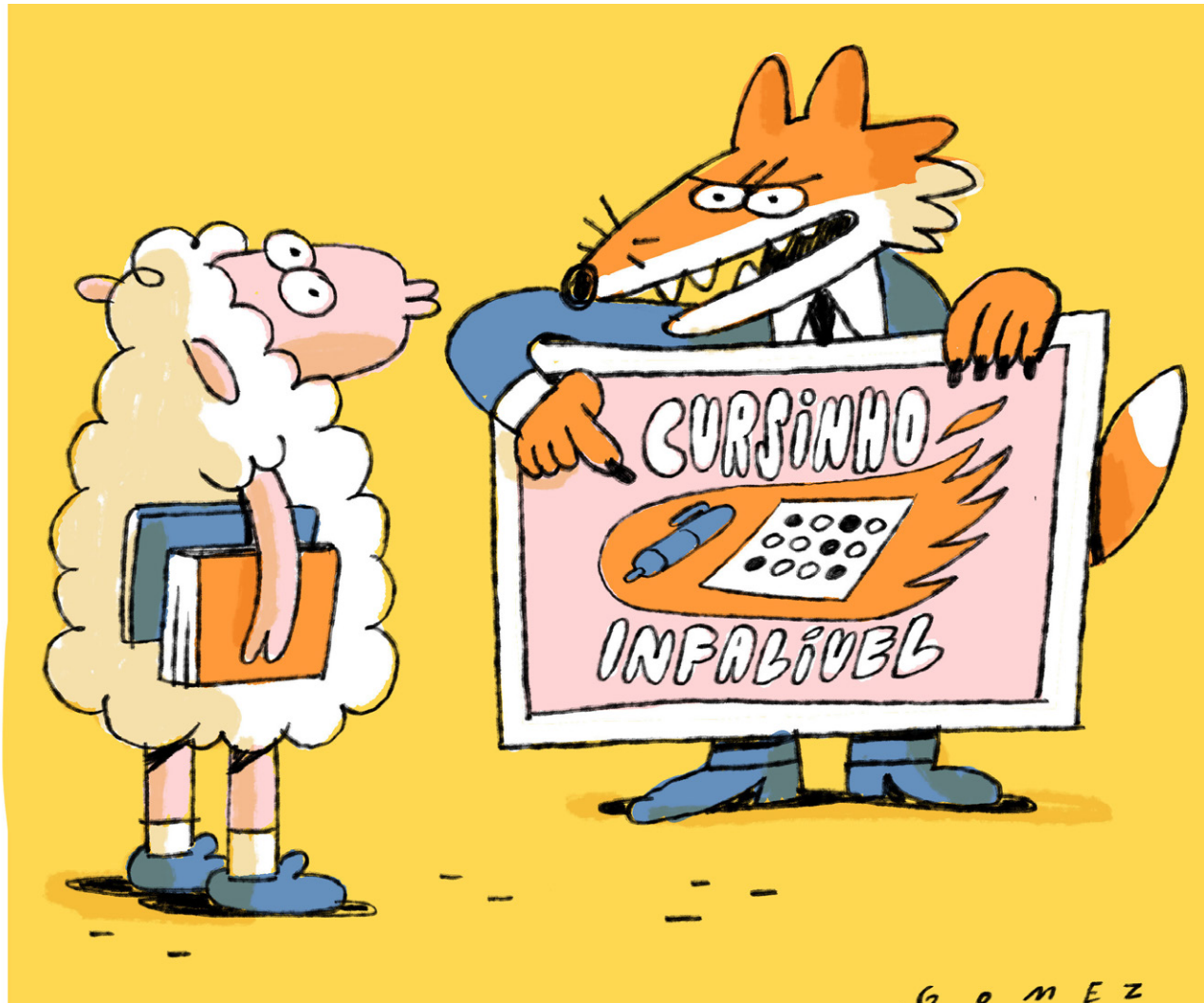
A advogada especialista em direito do consumidor Leticia Peres afirma que os contratos de cursos preparatórios devem ser transparentes. Ela alerta para situações abusivas e comuns, como retenções integrais de valores, multas rescisórias que ultrapassam 10% do saldo devedor e a recusa da empresa ao direito de reembolso. "Se violarem o equilíbrio contratual, tais previsões podem ser consideradas nulas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)", afirma a advogada.

Vale ressaltar que os estudantes de cursos preparatórios têm direito à indenização quando há falha na prestação do serviço. Isso inclui a interrupção das aulas antes de provas importantes ou suspensões indevidas de acessos a cursos on-line. Leticia Peres explica que o dano moral ocorre quando a falha da instituição frustra o projeto de vida do aluno, como perda de uma inscrição em concurso por falta de certificado. "O descaso reiterado e a exposição a situações humilhantes também justificam a indenização extrapatrimonial", reforça Leticia.

O estudante Henri Hardman passou por uma dessas situações em 2024, quando se matriculou em um curso preparatório que interrompeu as aulas antes do vestibular. Segundo o aluno, a instituição tinha uma boa reputação, mas ele acabou sendo surpreendido por uma mensagem da coordenadora dois meses antes das provas. "Ela disse que tentou o que podia para manter as portas da empresa abertas e não queria prejudicar os estudantes no momento tão sensível, mas as aulas estavam suspensas, segundo o aviso", conta.

Omotivo da interrupção do curso seria pela falência da empresa. Henri também narra que os professores se posicionaram nas redes sociais e contaram que não recebiam salários havia quatro meses. "Logo depois das notícias que a instituição havia falido e fechado, a minha mãe cancelou os pagamentos da mensalidade no cartão de crédito, mas ela havia pago apenas uma metade. A outra foi pelo meu pai, que não correu atrás, e ficou no prejuízo."

O caso foi levado à Justiça por muitos estudantes que foram afetados pelo encerramento inesperado das atividades do curso preparatório. A história foi noticiada pelo



Correio, que relata que a empresa foi condenada a indenizar os danos causados a mais de 350 alunos, além de restituir mensalidades. Henri lamenta que o pior não foi o dinheiro e, sim, terem deixado vários vestibulandos "desamparados" na reta final do exame. "Acho que deveriam ter sido mais transparentes conosco", afirma. "Se era uma questão que havia se perpetuado por meses, algum tipo de aviso prévio seria melhor do que nos abandonar."

Propaganda

A estudante Sarita Alves também se frustrou após uma empresa de cursos preparatórios não cumprir a publicidade ofertada. De acordo com a aluna, a instituição oferecia "garantia duo", que possibilita realizar um novo curso sem o pagamento adicional, caso atendesse aos requisitos do contrato. "Então, eu me matriculei no curso e, quando acabei as aulas, o cursinho não cumpriu o anúncio", relata.

Após a insatisfação, a estudante entrou com ação na Justiça e conseguiu a restituição de 30% do valor pago na matrícula. Segundo ela, a devolução total não foi feita por ter concluído as aulas do primeiro

curso. "A indenização também não foi aceita porque a empresa não gerou danos, mas, ainda sim, faltou ao compromisso de informação", diz a aluna.

As propagandas enganosas também podem induzir o consumidor ao erro. A advogada Leticia Peres explica que as promessas de 100% de aprovação configuram publicidade que contém informações falsas, porque os estudantes dependem de fatores subjetivos que tornam uma "possibilidade impossível de garantir". "Essa prática enseja sanções administrativas pelo Procon e obriga a instituição à reparação por perdas e danos, além da rescisão contratual sem ônus", esclarece.

Segundo a advogada, a substituição de um professor renomado dá direito à rescisão do contrato sem multas, caso o educador seja o fator determinante na contratação do serviço, e a alteração não tiver aviso prévio. "O aluno também pode pleitear o abatimento proporcional do preço pela quebra da legítima expectativa e oferta", afirma Leticia.

Defasagem

De acordo com o advogado Humberto Vallim, os estudantes podem ter os

contratos rescindidos ou valores ressarcidos caso o curso não atualize o conteúdo programático conforme novas diretrizes de editais. Essas situações são consideradas descumprimento da oferta porque ferem o art. 6 do CDC, que estabelece que a informação deve ser clara, precisa e atualizada.

A proposta dos cursos preparatórios é favorecer os estudantes, sem que haja problemas na infraestrutura ou falhas sistêmicas nas plataformas on-line. Salas superlotadas ou falta de acessibilidade caracterizam falha na prestação do serviço porque não servem para as atividades esperadas pelo aluno. "Tivemos um caso em que o curso prometeu turmas exclusivas e alocou o cliente em uma sala de 80 alunos. O consumidor obteve um abatimento relevante no valor", relata o advogado.

São consideradas também falhas no serviço quando as plataformas de Educação a Distância (EaD) ficam fora do ar. "A falha sistêmica exige que a instituição responha o conteúdo ou compense o aluno, uma vez que o serviço deve ser contínuo e eficiente", afirma Humberto Vallim. "A empresa também pode restringir serviços acessórios, mas nunca submeter o aluno a constrangimento ou exposição."

Saiba mais

O que fazer ao se sentir lesado

"Recomendo a tentativa direta com a coordenação para registrar a boa-fé e buscar solução célere. Caso não haja êxito, o Procon é eficaz para sanções administrativas, enquanto o Juizado Especial Cível resolve questões de reembolso e danos morais."

Leticia Peres, advogada especialista em direito do consumidor

Ao contratar o serviço, as instituições podem oferecer o pagamento integral antecipado como opção, mas não é permitido que essa seja a única alternativa. Segundo Humberto Vallim, a exigência exclusiva de pagamento à vista é considerada prática abusiva, conforme o art. 39 do CDC. "Especialmente se a ação inviabilizar o acesso ao serviço", reforça o especialista.

Os estudantes têm o direito de se arrepender da contratação no prazo legal de sete dias, contados da assinatura ou do primeiro acesso, com direito a estorno integral. Essa situação difere das multas rescisórias, que cobram entre 10% e 20% do valor residual. "Os valores acima desse patamar são passíveis de revisão judicial por serem considerados abusivos", afirma o advogado. Em casos em que o estudante desista antes do início das aulas, a empresa pode reter os valores para cobrir custos administrativos, mas é considerada abusiva a prática de retenção integral.

O especialista recomenda que, caso o consumidor passe por essas situações, deve tentar resolver diretamente com a coordenação, com registros documentais, seguida de reclamação junto ao Procon e, se necessário, o acionamento do Juizado Especial. "Para resguardar direitos, o aluno deve manter guardado o contrato assinado, cópias ou capturas de telas de propagandas, registros de mensagens, comprovantes de pagamento e registros de acesso a plataformas digitais."

O advogado também orienta que o estudante leia as cláusulas de cancelamento antes da assinatura. "Instituições que dependem de contratos excessivamente punitivos para reter alunos, muitas vezes, falham na entrega da qualidade prometida", afirma Humberto Vallim.

* Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

» CASAS BAHIA DEFEITO NA MÁQUINA

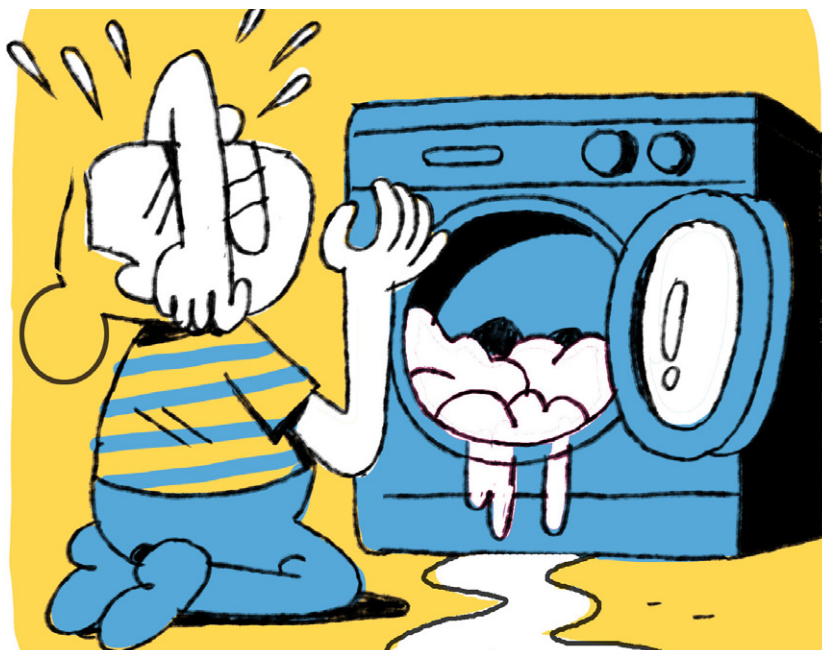
A consumidora Maria Rita de Castro reclama que, ao comprar uma máquina de lavar Brastemp no dia 3 de março, foi surpreendida com um defeito no produto. Ao começar a usar o eletrodoméstico no dia 7 de março, a máquina apresentou vazamento de água. Ela não conseguiu a restituição do valor.

Resposta da empresa

"Nosso time de atendimento já está em contato com a cliente. O lojista prometeu a troca do produto. Cliente já ciente."

Resposta da consumidora

"Eles me enviaram um e-mail propondo a troca da lavadora, e eu confirmei."



» AMERICANAS PRODUTO COM DEFEITO

Carlos Evandro de Souza Santos relatou que fez a compra de um celular modelo Moto G14 no ano passado, nas Lojas Americanas de Planaltina. O consumidor contou que o aparelho apresentou falhas pouco antes do fim da garantia. O cliente não conseguiu resolver com nenhum gerente do estabelecimento.

Resposta da empresa

"A Americanas entrou em contato com o cliente e informou as orientações fornecidas pela fabricante do produto."

Resposta do consumidor

"Entraram em contato, mas não resolveram meu problema. As lojas Americanas e a central da Motorola me ligaram, porém informaram que o período da garantia já havia acabado, mesmo sendo um problema interno que se encaixa como vício e, de acordo com a lei, eu poderia recorrer da decisão."

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