

## NOTA TÉCNICA

SECRETARIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E PROCON/SP

MENSALIDADES DO ENSINO SUPERIOR

A situação extraordinária de calamidade pública reconhecida pelo Governo federal e pelos Governos estadual e municipal de São Paulo, provocada pela **pandemia mundial do Coronavírus** (Covid-19), demonstra de modo inequívoco a superveniência de caso fortuito externo (imprevisível) e força maior (irresistível), gerando onerosidade excessiva para o consumidor e dificuldades econômicas ao fornecedor.

**Diante da excepcionalidade da situação** e a proporção de sua abrangência, afetando de uma só vez, todas as relações de consumo, bem como o equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, o Procon-SP, orientado pelos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, tem o dever de atuar para compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade da continuidade do desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé objetiva, buscando harmonizar e equilibrar os interesses dos participantes das relações de consumo.

Nesse cenário, destaca-se uma crescente demanda dos consumidores no Estado de São Paulo relacionada às dificuldades com instituições privadas que prestam serviços educacionais no ensino superior.

À vista disso, a **Fundação Procon-SP** estabelece a seguinte NOTA TÉCNICA para as Instituições de Ensino Superior:

- 1) A instituição de ensino deverá disponibilizar, no mínimo, um canal de atendimento ao consumidor para tratar das questões financeiras e comunicar a existência desse canal a todos os seus consumidores, através de qualquer meio tecnológico possível.
- 2) Os consumidores têm direito à celeridade no atendimento de suas demandas, bem como à análise de sua situação contratual de inadimplência, devendo a instituição negociar alternati-

vas para o pagamento das mensalidades. Nas negociações individuais é requisito essencial a boa-fé e transparência.

- 3) A Instituição de Ensino Superior deverá atender os padrões de qualidade estabelecidos na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996), de acordo com as diretrizes do MEC, na realização de aulas por meio de recurso tecnológico à distância, conforme Portaria do MEC N° 343, de 17 de março de 2020, e portarias relacionadas, durante todo o período de calamidade pública provocada pela pandemia, devendo esclarecer se as aulas veiculadas à distância são gravadas e reproduzidas mais de uma vez ou transmitidas ao vivo.
- 4) A instituição de ensino não pode se recusar a responder o pedido de agendamento da reunião de negociação, devendo informar uma data para a negociação no prazo máximo de 15 dias corridos a contar do pedido de atendimento. A reunião poderá ser realizada de forma virtual remota.
- 5) A instituição de ensino não poderá exigir documentos como pré-condição para agendar a negociação. A exigência será interpretada como recusa em negociar.
- 6) A recusa em agendar data para a negociação, a ausência de resposta sobre essa data decorridos 15 dias da solicitação, sem justa causa, caracteriza prática abusiva, nos termos do art. 39, *caput* e inciso V, do Código de Defesa do Consumidor.
- 7) Durante a negociação as partes poderão exigir somente os documentos estritamente necessários que comprovem a falta de condição de pagamento, vedada a exigência de documentação coberta pelo sigilo bancário ou fiscal. Na ausência de documentação que comprove a necessidade de renegociação das cláusulas contratuais (CDC, art. 6º, V), deverá ser levada em conta a verossimilhança da alegação do consumidor, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

- 8) São condições necessárias e imprescindíveis para a negociação ou acordo a boa-fé bilateral e a transparência, devendo ser considerada a vulnerabilidade do consumidor (CDC, art. 4º, I).
- 9) Na hipótese de não agendamento de reunião de negociação ou de inexistência de acordo sem justificativa por parte da instituição de ensino superior, o Procon/SP poderá instaurar procedimento administrativo para apurar prática abusiva prevista no CDC, art. 39, V.
- 10) As instituições de ensino comprometem-se a cadastrar e/ou manter o seu cadastro atualizado na Diretoria de Atendimento e Orientação do ProconSP, o que pode ser feito através do email: [cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br](mailto:cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br).

O não atendimento dessas diretrizes implicará na abertura de processo administrativo contra a Instituição de Ensino Superior, para apuração de prática abusiva, nos termos dos artigos 6, V, e 39, V, do Código de Defesa do Consumidor.

São Paulo, 12 de maio de 2020.

**FERNANDO CAPEZ**

SECRETÁRIO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DIRETOR EXECUTIVO DO PROCONSP