

Covid-19: orientação sobre serviços educacionais

Publicado em 26 de março de 2020

Após solicitação do @proconsp, vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania, e devido ao questionamento de vários consumidores sobre os impactos da pandemia da covid-19 em relação à prestação dos serviços educacionais e ao pagamento de mensalidades escolares, a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, divulgou uma nota técnica sobre o tema.

A decretação da pandemia e a orientação de evitar sair de casa dada pelas autoridades competentes impôs a necessidade de suspensão das aulas e atividades escolares, impedindo a execução total ou parcial do contrato por atos alheios ao controle do fornecedor (caso fortuito e força maior) e afetando ambos os lados da relação. A adoção da via judicial para discutir a prestação de serviços educacionais poderia resultar no cancelamento dos contratos e em prejuízos para a vida acadêmica dos estudantes.

Assim a fim de evitar a judicialização e construir soluções negociadas, a Senacon propõe como uma das saídas garantir a prestação do serviço, ainda que de forma alternativa, com qualidade equivalente ou semelhante àquela contratada inicialmente.

No caso da prestação de serviços educacionais, isso significa oferecer as aulas presenciais em período posterior, com a consequente modificação do calendário de aulas e de férias ou oferecer a prestação das aulas na modalidade à distância, garantida o seu adimplemento nos termos da legislação vigente do Ministério da Educação que prevê carga horária mínima e cumprimento do conteúdo estabelecido.

É muito importante que as instituições de ensino criem ou ampliem seus canais de atendimento ao consumidor, oferecendo todas as informações necessárias, que as alternativas propostas pela escola estejam acompanhadas de fundamentação normativa que garanta o aval do Ministério da Educação à solução proposta, e que sejam oferecidos aos alunos pais ou responsáveis informações sobre a evolução das medidas de quarentena e sobre as medidas de prevenção da doença, sempre tendo como fonte os canais oficiais do Ministério da Saúde e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).