



NOTA TÉCNICA N. 004/2020 – COVID-19 (CORONAVÍRUS)

CONSIDERANDO o disposto no art. 5º, XXXII, da Constituição da República, que imputa ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei;

CONSIDERANDO que o Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON Sorocaba, nos termos do art. 3º, inciso I, da Lei Municipal nº 11.648, de 22 de dezembro de 2017, possui competência para planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Municipal de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a pandemia de COVID-19, doença causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2);

CONSIDERANDO o que dispõe a Lei Federal nº 13.979/2020, que intensifica as medidas para enfrentamento da infecção humana pelo novo coronavírus, bem como os atos normativos posteriores, que prorrogaram o período de isolamento social;

CONSIDERANDO a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, decretado pelo Ministério da Saúde, conforme Portarias nºs 188 e 356/GM/MS;

CONSIDERANDO a publicação do Decreto Municipal nº 25.663, de 21 de março de 2020, que reconheceu o estado de calamidade pública, decorrente da pandemia do COVID-19, no Município de Sorocaba; e do Decreto Municipal nº 25.720, de 22 de abril de 2020, que estende o prazo das restrições impostas no Decreto nº 25.663/2020;

CONSIDERANDO que a legislação citada determinou que fossem adotadas medidas para promover o isolamento social da população durante o período excepcional de surto da doença, sendo já senso comum, inclusive de toda a comunidade científica, que esse isolamento constitui uma das mais importantes e eficazes medidas de controle do avanço do vírus;

CONSIDERANDO que tanto saúde quanto educação são direitos fundamentais com ampla proteção constitucional e infraconstitucional;

CONSIDERANDO a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, bem como a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, CDC), bem como a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, como diretriz da Política Nacional das



Relações de Consumo, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (CR/88), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, inciso III, do CDC);

CONSIDERANDO a Deliberação do Conselho Estadual de Educação (CEE) nº 177/2020, e a Resolução da Secretaria Estadual da Educação (SEDUC), de 18 de março de 2020, que fixam normas quanto à reorganização dos calendários escolares, devido ao surto global do coronavírus, para o Sistema de Ensino do Estado de São Paulo, estabelecendo que *“tendo em vista a importância da gestão do ensino e da aprendizagem, dos espaços e dos tempos escolares, bem como a compreensão de que as atividades escolares não se resumem ao espaço de uma sala de aula, deverão reorganizar seus calendários escolares nesta situação emergencial, podendo propor, para além de reposição de aulas de forma presencial, formas de realização de atividades escolares não presenciais”*;

CONSIDERANDO a publicação da Resolução SEDUC nº 45, de 20 de abril de 2020 que, *“dispõe sobre a realização e o registro de atividades escolares não presenciais pelas unidades escolares vinculadas ao Sistema de Ensino do Estado de São Paulo, durante o período de restrição das atividades presenciais devido à pandemia de COVID-19”*;

CONSIDERANDO a necessidade de apurar os efeitos nos contratos privados firmados para ensino presencial, que terão cumprimento diferido, ante a prestação telepresencial;

CONSIDERANDO a necessária revisão contratual dos serviços de ensino e outros agregados (como transporte escolar) ante a decorrência de fato superveniente que inviabiliza, temporariamente, o cumprimento dos contratos de ensino de forma presencial;

CONSIDERANDO a necessidade de prudência e ampla comunicação entre consumidores e fornecedores, para que, futuramente, se possa reequilibrar os contratos, de forma paritária, buscando uma solução equânime, harmônica e de boa-fé, além de evitar judicialização desnecessária.

CONSIDERANDO que, de acordo com o art. 4º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, *“a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, tendo, como um de seus princípios, a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo [...]”*;



CONSIDERANDO que muitos pais e responsáveis pelos estudantes estão com dificuldade para adimplir suas obrigações, além de problemas de comunicação para tirar dúvidas e propor negociações privadas com a direção de alguns estabelecimentos de ensino;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificações corretas de quantidade, característica, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como riscos que apresentam (art. 6º, III do CDC);

CONSIDERANDO que os contratos cuja interpretação das cláusulas possam colocar em risco a saúde, a segurança e a vida dos consumidores devem ser revistos à luz da vulnerabilidade e da hipossuficiência destes, o que se apresenta até mesmo como um dever imposto aos fornecedores e prestadores de serviços, decorrentes da sistemática protetiva do CDC, sendo certo que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 47 do CDC;

CONSIDERANDO que, durante o período de enfrentamento à pandemia do COVID-19, os órgãos e entidades públicas e a sociedade devem trabalhar em conjunto para resguardar os direitos consumeristas sem ameaçar a saúde financeira das empresas, até mesmo para que as mesmas possam, ao final do período da Pandemia, voltar ao normal funcionamento, fornecendo aos consumidores os bens e serviços da melhor forma e no menor tempo possível, a fim de evitar a descontinuidade ou até mesmo o encerramento definitivo de suas atividades;

CONSIDERANDO que a postura inflexível nesse momento, seja de parte dos órgãos de defesa do consumidor, seja de parte do consumidor, seja do fornecedor, em face da proporção que a propagação da doença tomou, levaria à inviabilidade dos acordos, ameaçaria o crédito dos consumidores e a existência das empresas;

CONSIDERANDO que o atual quadro de incertezas econômicas, que poderá atingir a todos, espera-se que todos busquem a solução com equilíbrio e bom senso, visando a manutenção dos compromissos assumidos, orientados pelos princípios da boa-fé, transparência e razoabilidade.

O Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON Sorocaba, no uso de suas atribuições, resolve emitir a presente Nota Técnica, no sentido de orientar:

A) AOS PAIS E RESPONSÁVEIS E AOS ESTABELECIMENTOS PARTICULARES DE ENSINO EM GERAL DO MUNICÍPIO DE SOROCABA, A PRIORIZAREM A CONTINUIDADE DOS CONTRATOS DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS (SEMESTRAIS E



ANUAIS), adotando todas as medidas necessárias PARA MANTER A QUALIDADE DO ENSINO, MESMO QUE UTILIZANDO AS NOVAS TÉCNICAS E TECNOLOGIAS E ALTERANDO O PLANO PEDAGÓGICO PARA SE ADEQUAR A ESTAS, e para RESTABELEECER O EQUILÍBRIO FINANCEIRO DO CONTRATO, face à revisão do mesmo em razão de fato superveniente à sua celebração, na forma do art. 6º, inciso V do CDC;

B) AOS ESTABELECIMENTOS PARTICULARES DE ENSINO EM GERAL A:

B.1) PRESTAREM TODAS AS INFORMAÇÕES AOS ESTUDANTES, PAIS E RESPONSÁVEIS acerca das alterações do Plano Pedagógico para adequá-lo ao Plano de Atividade Domiciliares, e quanto à reposição das aulas no período de suspensão, e às modificações na planilha de custo, a qual deve ter sido disponibilizada quando da celebração do contrato, na forma da Lei Federal nº 9870/99, devendo para tanto CRIAR CANAIS DE COMUNICAÇÃO para esclarecer todas as dúvidas e realizar acordos e negociações individualizados;

B.2) CONSIDERAREM, NO CASO DE ATRASO NOS PAGAMENTOS E INEVITÁVEL RESCISÃO DO CONTRATO, A OCORRÊNCIA DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR, SUPERVENIENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, NÃO DEVENDO GERAR ÔNUS AO CONSUMIDOR, na forma dos artigos arts. 6º, V, e 46, ambos do CDC, e arts. 393 e 607, ambos do Código Civil Brasileiro;

B.3) ABSTEREM-SE DE TRANSFERIR OS CUSTOS DE INCREMENTO EM TECNOLOGIA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DAS NOVAS TÉCNICAS DE ATIVIDADES DOMICILIARES COM INTERMEDIÇÃO DE TECNOLOGIA, considerando a teoria do risco do negócio (base da responsabilidade objetiva adotada pelo CDC) e o fato de que muitos dos equipamentos e sistemas passarão a integrar o patrimônio da escola e diminuirão outros custos.

C) ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO A:

C.1) OFERECEREM AO CONSUMIDOR A POSSIBILIDADE DE REDISCUTIR AS CLÁUSULAS CONTRATUAIS DE FORMA INDIVIDUALIZADA, especificando de forma clara e inteligível as novas cláusulas, em especial as atinentes a regras de custeio e redução econômica;

C.2) ABSTEREM-SE DE COBRAR EVENTUAIS MULTA DE MORA E DE JUROS EM DECORRÊNCIA DO ATRASO NO PAGAMENTO DAS MENSALIDADES pelos consumidores durante o período de isolamento social e seus desdobramentos, quando causado por prejuízos



financeiros que não deram causa e em razão da pandemia, devidamente comprovados, já que resultantes de caso fortuito ou força maior, conforme preconiza o art. 393, do Código Civil;

C.3) OFERECEREM RESTITUIÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS MENSALIDADES CORRESPONDENTE ÀS DISCIPLINAS QUE NÃO PERMITAM O MODELO REMOTO DE ENSINO, a exemplo de aulas práticas, ou que necessitem de ferramentas existentes apenas nas dependências físicas do estabelecimento educacional; adotar mesmo procedimento às atividades extracurriculares, alimentação, etc., que configurarem contratos acessórios, OU REVISAREM AS CLÁUSULAS FINANCEIRAS CORRESPONDENTEMENTE À ATIVIDADES ESCOLARES EM TEMPO INTEGRAL, APRESENTANDO PROPOSTA DE REDUÇÃO PARCIAL DOS VALORES, E TÃO LOGO RETOMADAS AS ATIVIDADES, SUBMETER AOS PAIS PROPOSTA DE REVISÃO CONTRATUAL, considerando a possibilidade ou não da retomada das atividades, os valores já pagos e as novas condições do contrato;

C.4) DISPONIBILIZEM AOS PAIS OU RESPONSÁVEIS PLANILHA DE CUSTOS referentes aos meses de suspensão das atividades presenciais de aula, contrapondo-a, sempre que possível com as despesas ordinárias dos estabelecimentos, assim como, CASO CONSTATA PELO ESTABELECIMENTO REDUÇÃO DE CUSTOS QUE SEJA REALIZADO O PROPORCIONAL ABATIMENTO NA CONTRAPRESTAÇÃO DO CONSUMIDOR;

C.5) INFORMAREM DE FORMA CLARA E OSTENSIVA AOS PAIS OU RESPONSÁVEIS A OPÇÃO DE CONTINUIDADE CONTRATUAL ESCOLHIDA PELA ESCOLA (antecipação de férias, substituição por atividade remota de ensino, ou outra modalidade prevista nas resoluções dos Conselhos Educacionais e validada pela LDB) em especial sobre o cumprimento da carga horária anual curricular nos termos da Medida Provisória n.º 934/2020, garantindo, nos moldes do item “1” a possibilidade de discussão contratual;

C.6) ZELAREM SEMPRE PELA MANUTENÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO, sobretudo no contexto da conversão das atividades do ensino presencial para o ensino à distância, e, em caso diverso e preferencialmente, pela reposição das atividades de ensino presenciais, de maneira a permitir o desenvolvimento da aprendizagem nos moldes contratados;

C.7) DISPONIBILIZAREM CANAIS DE ATENDIMENTO PARA DISCUSSÃO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS, BEM COMO DA PROPOSTA PEDAGÓGICA SUBSTITUTIVA ADOTADA PELO ESTABELECIMENTO, divulgando relatórios periódicos de avaliação da



eventual proposta substitutiva escolhida, para que os pais ou responsáveis possam acompanhar a efetividade e eficácia dessas medidas;

D) ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO INFANTIL A:

D.1) APLICAREM O CONTEÚDO ITEM B ACIMA, caso os pais ou responsáveis optem pela manutenção do contrato;

D.2) PROPOREM A SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES ESCOLARES PELO TEMPO DETERMINADO PELO PODER PÚBLICO, NO CASO DE IMPOSSIBILIDADE DE ADEQUAÇÃO AO PLANO DE ATIVIDADE DOMICILIAR, em razão da vedação da adoção de atividades não presenciais, COM A CONSEQUENTE COMPENSAÇÃO FINANCEIRA PROPORCIONAL À DIMINUIÇÃO DE CUSTOS durante a paralisação das atividades;

D.3) as escolas que optarem pela suspensão do contrato, com abatimento de valores das mensalidades, devem, tão logo retomadas as atividades, submeter aos pais proposta de revisão contratual, considerando a possibilidade ou não da retomada das atividades, os valores já pagos e as novas condições do contrato;

D.4) as escolas que optarem pela suspensão das atividades, com a manutenção do contrato, deverão oferecer aos pais auxílios através de atividades não obrigatórias direcionadas e adequadas para as crianças, contribuindo para o bom andamento da medida de isolamento social.

E) ESPECIFICAMENTE AOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR, CURSOS TÉCNICOS E PROFISSIONALIZANTES, A APLICAR NO QUE COUBER AS DISPOSIÇÕES DO ITEM “B”, atentando especialmente para a qualidade e alcance da atividade de ensino remota, E A REDUÇÃO PROPORCIONAL DE ATIVIDADES EDUCACIONAIS DE CUNHO PRÁTICO QUE NÃO SE DESNATURAM FORA DA MODALIDADE PRESENCIAL.

F) EM RELAÇÃO AOS CONTRATOS DE TRANSPORTE ESCOLAR: AOS PAIS E RESPONSÁVEIS, A PRIORIZAREM A CONTINUIDADE DOS CONTRATOS DE SERVIÇOS, pois a rescisão integral dos contratos firmados poderá prejudicar a sobrevivência econômica dos fornecedores, recomendando-se pela conversão do serviço em crédito para ser usufruído em momento posterior, a critério do consumidor, sem a imposição de qualquer cobrança de taxa, multa ou outra forma de penalização, como retenção de parte de valor.

G) As instituições educacionais deverão apresentar as informações solicitadas pelos consumidores, no prazo de 10 (dez) dias, visando demonstrar as providências adotadas, em cumprimento à presente Nota Técnica;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA
SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR



H) Os casos de reticência nas informações solicitadas pelos consumidores, poderão ser levados ao Ministério Público do Estado de São Paulo, que está ciente e de acordo com as orientações expostas na presente Nota Técnica.

Remetam-se cópias ao Ministério Público do Estado de São Paulo, ao Sindicato dos Estabelecimentos Particulares de Ensino do Estado de São Paulo (SIEEESP), ao Sindicato dos Condutores Escolares de Sorocaba (SINCESER) e às principais instituições de ensino particular do Município.

Sorocaba, 04 de maio de 2020.

CARLOS ALBERTO DE LIMA ROCCO JÚNIOR

Superintendente do PROCON-Sorocaba
