

Serviços Educacionais

Cursos Livres

Hoje os cursos livres se multiplicaram e estão instalados em todas as esquinas e são anunciados em todos os veículos de comunicação. Em face da grande oferta os cursos livres podem ser escolhidos pelo consumidor adotando-se algumas regras selecionadas pela especialista Andréa Piech Assessora Técnica do Procon/AL:

- Primeiramente, deve-se comprovar pessoalmente a publicidade, verificando se tudo o que está sendo anunciado é realmente oferecido pela escola;
- Desconfie de cursos que oferecem muitas vantagens a preços muito inferiores que o dos demais;
- Atente para anúncios que oferecem cursos grátis mediante a aquisição de material didático ou pagamento de taxa de manutenção, que podem não ofertar nenhuma vantagem efetiva;
- Se possível, assista uma aula antes de assinar o contrato; isso o possibilita avaliar o nível pedagógico do curso. Se você assina o contrato e só depois descobre que o curso não atende às suas expectativas, pode Ter prejuízos em virtude da desistência;
- Verifique as instalações do curso, os equipamentos, informe-se da qualificação profissional dos professores, o número de alunos por turma, a qualidade do material didático e a programação do curso;
- Informe-se também da possibilidade de assistir aulas perdidas em outra turma do mesmo curso;
- Não se deixe levar pela informação do fornecedor de que "restam poucas vagas";
- Contrato só deve ser assinado depois de lido atentamente pelo consumidor;
- Alguns contratos ainda são impressos com letras minúsculas, o que dificulta o entendimento do consumidor. Se não entender o que está disposto em alguma cláusula, peça esclarecimentos;
- Código de Defesa do Consumidor afirma que os contratos devem ser escritos com letras legíveis, destacando as cláusulas que impõem limites ao consumidor;
- Guarde a 2ª via do contrato. O contrato não deve ter espaços em branco. Os espaços em branco, eventualmente encontrados devem ser riscados;
- Contrato deve conter a data do início, a carga horária, enfim, o maior número de informações possível sobre o curso;
- É importante que conste no contrato cláusula que trate da rescisão contratual, ou seja, o consumidor deve estar ciente de que se desistir do curso poderá ter de pagar uma multa;
- A falta de informações ocasiona muitos problemas entre consumidor e fornecedor. Na maioria das vezes o consumidor não é adequadamente informado, mas também há casos em que o consumidor assina sem lê;
- Caso pague algum valor, exija sempre recibo.

Escolas

Nossa lei maior, a Constituição Federal, estabelece os princípios que devem orientar o sistema educacional do país e inclusive prescreve que a educação é um direito de todos e dever do Estado e da família, e mais, que será promovida com a colaboração da sociedade.

Apenas esta premissa seria suficiente para deixar patente a importância do envolvimento de todos os segmentos da sociedade na conquista da evolução do sistema educacional, todavia, de forma lamentável, ainda são intensos os problemas que afligem alunos e familiares no dia-a-dia escolar, invertendo-se o mandamento constitucional.

Outras normas tentam decifrar a linha limítrofe que separa os direitos do aluno e da família e os direitos do órgão educador, mas, as tantas formas de dar contorno às interpretações jurídicas dos textos legais, dentro e fora dos tribunais, têm conseguido manter conturbada e pouco assimilável as atribuições e deveres das partes envolvidas.

Os Procons em todo o país têm uma sobrecarga de atendimentos nos meses de dezembro de cada ano quando são realizadas as matrículas do ano seguinte, são milhares de reclamações, fundadas ou não, que fazem do consumidor de serviços educacionais um cidadão inseguro dos seus direitos, irredimido com as exigências dos educadores e descrente com a eficiência dos órgãos que se propõem a defendê-lo.

No relacionamento da Escola com o Aluno algumas questões se afluem com mais intensidade, entre elas o direito do Aluno em obter da Escola seus documentos de transferência, inclusive, independente da sua situação de inadimplência, e a cobrança pelo fornecimento de documentos escolares, como certificados, boletins etc.

Ora, as escolas não podem reter documentos dos alunos, em razão do atraso no pagamento das mensalidades escolares. A Medida Provisória nº 1.477-32, dispõe:

"Art. 6º - São proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares, inclusive os de transferência, ou a aplicação de quaisquer penalidades pedagógicas, por motivo de inadimplemento."

As escolas também não podem cobrar pela emissão de Certificados de Conclusão, Diplomas, Históricos, Boletins, etc., estes são serviços administrativos prestados pela escola que integram o valor da anuidade e, por essa razão, não podem ser cobrados, entretanto, a emissão de segunda via de documentos, e outros serviços extras, como, por exemplo uma prova de segunda chamada ou aulas de recuperação, podem ser cobrados porque são serviços extras, prestados em caráter especial, logo podem ser remunerados além da mensalidade.

Alguns órgãos de defesa do consumidor têm definido o que pode e o que não pode ser cobrado, exemplo:

- Taxa de reserva de matrícula pode ser cobrada, desde que seja descontado da anuidade. O Conselho Estadual de Educação dispõe a instituição "devolverá ao aluno qualquer valor cobrado em excesso ou antecipadamente ao mês de dezembro quanto à renovação da matrícula".

- Taxa de alimentação é permitida, mas não é obrigatória.

- Taxa médica não é obrigatória, desde que os pais apresentem atestado de saúde do filho.

- As escolas não podem obrigar a compra de material escolar e do uniforme no próprio estabelecimento. Elas têm a obrigação de fornecer a lista do material aos alunos, para que os pais possam pesquisar preços e escolher o fornecedor de sua preferência.

- Atitudes como a de retirar o aluno de sala de aula, impedi-lo de fazer provas, ou afixar listas com o nome dos devedores é ilegal. Agindo dessa forma, a escola não age simplesmente com o intuito de cobrar, mas sim de constranger. Nesses casos, comprovado o fato, pode-se até entrar com uma Ação de Indenização por Danos Morais.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe:

"Código de Defesa do Consumidor - art. 42 – Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça".

Recomendações do Ministério da Justiça

Mensalidades

As escolas particulares têm o preço de suas mensalidades regulado pelo Governo Federal, por meio de Medida Provisória.

As tabelas de mensalidades têm de ser colocadas em lugares que possam ser vistas.

O texto da proposta e o índice de reajuste têm também de estar em lugares visíveis.

Para calcular o índice de reajuste das mensalidades, leva-se em conta a planilha de custos da escola, sem que haja abusividade no aumento proposto. O valor das mensalidades deve ser igual para o ano todo, dividido em doze vezes.

Pode-se usar outro plano de pagamento, desde que não ultrapasse o valor total anual.

O valor das mensalidades deve ser igual para todos os meses do ano. Poderá ser feito outro plano de pagamento, mas sem ultrapassar o valor total anual.

Se os pais e/ou responsáveis não concordarem com a proposta de reajuste da escola, deverão criar uma comissão, eleger um representante e apresentar uma proposta que agrade tanto à escola como aos pais.

Matrícula

Quando você matricula seu filho numa escola particular, está fazendo um contrato de adesão.

As escolas são obrigadas a colocar em local visível todas as informações necessárias: preço das mensalidades, o texto do contrato e o número de vagas por sala.

Leia o contrato com atenção e veja se tem cláusulas que proíbam que ele seja desfeito.

A escola não pode exigir notas promissórias ou qualquer outro título de crédito para garantir as mensalidades e repassá-los a terceiros.

Isso só pode ser feito para pagamento de dívidas.

A escola não pode aplicar sanções ao aluno inadimplente durante o prazo do controle, como a não entrega de documentos para transferência, o afastamento do aluno da escola, etc.

Aluno em Débito

O aluno que estiver em débito não pode ser humilhado na escola e nem ser ameaçado. É proibido colocar o nome do aluno em débito no mural da escola, tomar ou reter seus

documentos ou impedir que faça provas até que as dívidas sejam pagas. Se algum desses casos acontecer e se você não conseguir entrar em acordo com a escola, deve recorrer ao PROCON.

Material Escolar e Uniforme

A escola não pode indicar uma determinada loja para você comprar material ou uniforme, se o mercado em geral comercializa esses produtos.

Essa prática é a venda casada e é considerada uma infração.

Transporte Escolar

Você deve conferir se os veículos utilizados no transporte escolar oferecem segurança.

Procure saber se o veículo foi vistoriado pelo Detran.

Se o serviço de transportes for prestado pela escola, deve ser seguida a mesma regra das mensalidades escolares.

Se for feito por firmas particulares, a escola não tem responsabilidade.