



# A COVID-19 e os Contratos de Ensino



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

A Organização Mundial de Saúde (OMS), no dia 11 de março de 2020, declarou que a contaminação com o novo coronavírus se caracteriza como uma pandemia. Isso significa que existe risco potencial de a doença infecciosa atingir a população mundial de forma simultânea, sem limitação a locais que já tenham sido identificados como de transmissão interna.

Para evitar o colapso do sistema de saúde brasileiro, o Poder Público tem adotado duas medidas para diminuir a velocidade de propagação do vírus:

- 1) isolamento social;
- 2) higiene pessoal.

Em reação aos casos confirmados e com transmissão local e comunitária no Brasil, a Lei Federal nº 13.979/2020 estabeleceu medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional, incluindo o isolamento às pessoas doentes e contaminadas e a quarentena às pessoas com suspeita de contaminação. Além disso, no dia 20 de março de 2020, o Ministério da Saúde declarou a transmissão comunitária do vírus em todo o território brasileiro, reforçando a necessidade de isolamento e distanciamento social.

Diante deste cenário, muitos contratos tiveram a sua execução encerrada, suspensa ou alterada, como aconteceu com os contratos de ensino privado, que tiveram de ser modificados em razão da obrigatoriedade de sua manutenção (até mesmo por orientação do Governo Federal, através da Medida Provisória nº 934/2020). A partir da edição do referido ato normativo, por exemplo, todas as redes de educação básica ficaram desobrigadas de cumprir o mínimo de 200 dias de efetivo trabalho escolar, desde que cumprida a carga horária mínima anual de 800 horas ou a estabelecida pelos respectivos sistemas de ensino.

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS), depois de ter sido procurada por diversas pessoas, e percebendo a existência de dúvidas e questionamentos em relação a estes contratos de prestação de serviços educacionais, por meio do seu Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutela Coletiva (Nudecontu), elaborou esta breve cartilha, para sanar as dúvidas mais frequentes do povo gaúcho.

Caso as orientações desta cartilha não sejam suficientes para a resolução do seu problema, ou a instituição de ensino não atenda às recomendações que foram aqui traçadas, é importante que você procure a Defensoria, para buscar a orientação jurídica de um especialista. Em todo e qualquer caso, é muito importante que você tenha o registro de todas as vezes que fizer contato com o estabelecimento de ensino, seja através de e-mail ou até mesmo de mensagem de texto (whatsapp, telegram, instagram, facebook, etc.).

É importante ter em mente que não há uma resposta pronta para cada hipótese aqui traçada, especialmente porque, certamente, ninguém chegou a vivenciar uma situação como esta. Portanto, nem mesmo os Tribunais ou os livros de Direito têm uma resposta padrão para cada situação. O melhor, sempre, é buscar o bom senso na solução dos impasses.

As perguntas mais frequentes são:

## **1) As aulas estão suspensas e o estabelecimento de ensino não possui programa de educação à distância (EAD ou ensino remoto). Eu posso solicitar o cancelamento do contrato?**

Neste caso, verifica-se que o contrato não vem sendo cumprido pelo estabelecimento de ensino, mas pode ser que ele venha a ser prestado a contento, ainda, com a postergação das aulas para depois da pandemia, a fim de que sejam cumpridas as 800 horas estabelecidas pelo Ministério da Educação e pelo Governo Federal, através da Medida Provisória nº 934/2020.

Por outro lado, o consumidor também tem o direito de ser informado, exaustivamente, sobre o seu contrato de prestação de ensino, em todos os níveis, na tentativa de amenizar os efeitos e os prejuízos causados pela pandemia.

Desta forma, a orientação é procurar o estabelecimento de ensino para que sejam prestadas informações sobre quais atividades serão oferecidas, se haverá complementação de horas de estudo (a fim de que seja alcançado o limite mínimo de 800 horas), se é possível o cancelamento do contrato sem o pagamento de multa, etc., ou até mesmo se houve diminuição ou aumento das despesas por parte da creche, escola ou universidade.

Como dito anteriormente, não há uma resposta pronta e definitiva para resolver esta questão. Por ora, a solução que se apresenta como a mais indicada é a de tentar manter o contrato vigente com o estabelecimento de ensino, buscando alternativas para que o ônus e o prejuízo destes tempos de pandemia sejam divididos entre as partes envolvidas.

Por exemplo, é possível negociar a forma de pagamento das mensalidades; a concessão de descontos para o pagamento pontual e em dia; o abatimento ou a isenção do pagamento de multa e juros quando do atraso de algumas parcelas; a transferência de alguma(s) mensalidade(s) para momento posterior; entre outras alternativas. A tentativa de acordo deve, sempre, ser realizada primeiramente entre as partes. Caso ela não aconteça, pode-se procurar ajuda nos órgãos públicos de auxílio ao consumidor.

## **2) O estabelecimento de ensino está se dispondo a prestar aulas no modo EAD ou então em acompanhar as atividades educacionais através do ensino remoto. Posso solicitar o cancelamento ou a alteração do contrato?**

Assim como na resposta anterior, o bom senso, a boa-fé entre os contratantes e o diálogo devem pautar, em um primeiro momento, a relação negocial. Caso o estabelecimento de ensino esteja se dispondo a realizar as atividades docentes de outro modo, distinto do contratado, o que ocorre por motivos de força maior e de determinação governamental alheia à vontade das partes, o ideal é manter o contrato estabelecido, com as adaptações devidas, pois essa é a orientação de nosso ordenamento jurídico: preservar a essencialidade das negociações.

Além disso, as autoridades governamentais têm determinado às escolas particulares a adoção de sistemas de ensino à distância, para evitar os prejuízos à periodização escolar e ao próprio desenvolvimento psicopedagógico da criança/adolescente advindos de uma prolongada descontinuidade. Assim, o pai, a mãe ou o responsável devem ficar atentos ao risco de o cancelamento de um contrato escolar significar infração ao dever de manter filhos menores matriculados na rede regular de ensino.

### **3) Posso requerer desconto nas mensalidades do colégio ou da faculdade durante o período em que as aulas estiverem suspensas?**

Via de regra, o consumidor tem o direito à prestação do contrato de ensino da forma exata como ele contratou com a instituição que fornece este serviço. Quando estamos em um período de “normalidade”, o descumprimento das cláusulas contratuais, por parte do fornecedor (no caso, aqui, o estabelecimento de ensino), gera o direito de rescisão do contrato, por parte do consumidor, e a indenização dos prejuízos causados deve ser feita pelo fornecedor.

No entanto, neste momento de “excepcionalidade”, não há uma solução exata para estas questões. A Defensoria Pública, no dia 8 de abril de 2020, expediu uma Recomendação aos estabelecimentos de ensino, para que concedam descontos proporcionais nas mensalidades dos seus alunos, especialmente quando as aulas estão suspensas ou então quando a modalidade de ensino contratada foi substituída por método à distância (EAD) ou pelo ensino remoto.

Neste sentido, caso você se sinta prejudicado ou desrespeitado pelo estabelecimento de ensino, a orientação é que você procure a Defensoria Pública, por meio do Núcleo de Defesa do Consumidor ou da Câmara de Conciliação Cível (os e-mails e telefones de contato serão informados ao final desta cartilha), ou qualquer outro órgão listado abaixo, para buscar uma solução amigável, se for possível, antes de adotar qualquer outra medida mais drástica. Importante salientar que a orientação jurídica e até mesmo social é de que os contratos, sempre na maior medida do possível, sejam mantidos, para evitar que as pessoas tenham dificuldades financeiras ainda maiores no futuro.

### **4) Caso o estabelecimento de ensino tenha antecipado as férias, eu tenho direito de solicitar desconto na mensalidade ou o cancelamento do contrato?**

Nesta hipótese, percebe-se que houve uma tentativa de adequação do estabelecimento de ensino às normas que orientam o ensino no Brasil,

especialmente na manutenção das 800 horas mínimas para a rede básica de educação, com a Lei 13.979/2020, a Medida Provisória nº 934/2020, os Decretos Estaduais nº 55.128, 55.154 e 55.177 do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e os diversos Decretos Municipais, que estabeleceram o estado de calamidade pública e que limitaram a circulação de pessoas em todo o território nacional, estadual e municipal.

Dessa forma, havendo apenas a antecipação das férias e a manutenção do contrato de prestação de serviços educacionais, não haveria motivos para a sua revisão ou o seu cancelamento.

### **5) Posso solicitar o cancelamento do contrato ou tentar modificar suas condições, considerando o contexto social vivenciado em virtude da pandemia e o eventual prejuízo das fontes de renda da família, que possa inviabilizar o pagamento antes possível?**

O Código de Defesa do Consumidor permite que seja formulado um pedido de revisão das cláusulas contratuais quando ocorrer um fato superveniente, novo, que venha a causar uma onerosidade excessiva ao consumidor. Fato superveniente seria aquele que ocorreu depois da assinatura do contrato. A onerosidade excessiva seria considerada a desproporcionalidade que provoque mudanças na situação contratual, refletindo diretamente sobre a prestação devida e tornando, assim, muito cara a contraprestação a ser feita pelo consumidor.

A lei estabelece, portanto, a possibilidade de revisar, alterar ou modificar cláusulas contratuais quando uma situação superveniente (ocorrida depois da assinatura do contrato) surge e torna desproporcional o pagamento das prestações (mensalidades) por parte do consumidor (onerosidade excessiva).

Ainda não se sabe como o Poder Judiciário irá se manifestar a este respeito, tampouco como as empresas irão se comportar a partir deste novo momento em que vivemos. Justamente por isso, a orientação é de que seja buscada, através da conversa, a realização de acordo com os estabelecimentos de ensino, para que seja possível encontrar uma solução que agrade a ambas as partes.

## **6) Os cursos de universidade que precisam de prática para a sua conclusão podem ter o seu contrato cancelado ou revisado, por não oferecerem esta modalidade de ensino?**

A orientação é sempre pela manutenção do contrato, a fim de evitar maiores prejuízos tanto ao consumidor, seu filho, como também ao próprio estabelecimento de ensino. É preciso ter em mente que, mais cedo ou mais tarde, tudo voltará ao normal, inclusive os seus compromissos, objetivos e sonhos. Dessa forma, é importante manter o diálogo com o estabelecimento de ensino superior, a fim de estabelecer uma forma e um momento, no futuro, para a realização das atividades práticas, preservando, assim, a integralidade do contrato.

Neste ponto, a orientação e sugestão seria de buscar o direito de realizar a disciplina posteriormente (em reposição) ou de realizá-la normalmente em outro semestre, com nova turma, sem novos custos, caso substituída por metodologias diversas da prevista no plano de ensino vigente quando da matrícula. Ressalta-se que o MEC não autorizou a substituição de disciplinas presenciais por EAD ou ensino remoto para as práticas profissionais de estágio e de laboratório, conforme Portaria 343, de 17 de março de 2020.

## **7) Como fica a situação das creches? Meu filho estava em uma creche que suspendeu as atividades. Como faço agora?**

As creches não estão limitadas a realizar o número de horas estabelecido pelo Ministério da Educação e, tampouco, estão enquadradas no período letivo estabelecido pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Dessa forma, como elas não são caracterizadas pela prestação continuada e não possuem carga horária mínima a ser cumprida, as partes devem buscar uma solução razoável para o impasse.

Nesta hipótese, deverá prevalecer a boa-fé e a cooperação entre os envolvidos, especialmente para evitar maiores prejuízos a ambos, até porque a creche também pode vir a sofrer prejuízos irreparáveis e, com isso, ter de fechar as suas portas. Por outro lado, especialmente por também ser uma relação de consumo, não há como exigir dos pais que continuem pagando pelo serviço que não está e que nem mesmo virá a ser compensado, pois, ao contrário da educação básica ou superior, a creche

não possui um número mínimo de horas a serem cumpridas, de forma que o tempo que passou, não tem como ser recuperado.

Sendo assim, a criatividade e a boa vontade na negociação deverão ser os principais fatores a serem considerados. A título de exemplo, pode-se fixar o pagamento pela metade das mensalidades durante o período da suspensão das atividades e a manutenção deste “desconto” por alguns meses depois que tudo voltar à normalidade.

## **8) Como fica o transporte escolar?**

Assim como nas demais hipóteses, a solução vai passar pela tentativa de composição amigável entre as partes. Como vimos na questão das creches, a falta de prestação do serviço e a impossibilidade de ele ser compensado depois abre a possibilidade de maior negociação entre as partes, para evitar que uma delas venha a ser ou a se sentir extremamente prejudicada por conta deste período excepcional em que vivemos. Como exemplos de negociação, em complemento àquelas apresentadas anteriormente, pode-se buscar a suspensão temporária dos pagamentos; a manutenção do pagamento com geração de crédito para meses posteriores à normalização; entre outras.

A questão envolvendo o transporte escolar, assim como ocorre com as creches e demais situações envolvendo as negociações desta espécie, deve ser analisada especificamente em cada caso concreto, a fim de se evitar que uma resposta padrão não se adéque ou cause injustiças para uma das partes. Dessa forma, caso não seja alcançado o consenso, os órgãos listados abaixo deverão ser procurados, para intermediar a relação consumerista.

## **9) Tenho o direito de solicitar que o estabelecimento de ensino não me cobre juros e multa, caso venha a atrasar alguma mensalidade?**

Ainda não se sabe como o Poder Judiciário irá se manifestar a respeito da incidência de multa e de juros moratórios nos casos de atraso no pagamento das prestações mensais. Sendo assim, você tem o direito, na condição de consumidor, de negociar os pagamentos e também de solicitar que não sejam aplicadas as consequências decorrentes de eventuais atrasos. O afastamento destas consequências vai ao encontro da orientação de



manutenção dos contratos e de preservação das relações de consumo anteriormente firmadas.

É importante destacar que, como a grande maioria da população brasileira, os consumidores também vêm passando por dificuldades financeiras e o eventual atraso no pagamento de alguma mensalidade pode acabar sendo uma realidade bastante frequente e comum.

Neste caso, a orientação é de que seja negociada a incidência da multa e dos juros, inclusive como forma de se manter o contrato de ensino, permitindo-se, até mesmo, que este eventual atraso seja parcelado ou transferido para o final do contrato, como muitas instituições financeiras já vêm fazendo.

### **10) Posso solicitar um desconto para o caso de pagamento à vista e pontual da minha mensalidade escolar?**

Essa deve ser uma prática a ser seguida pelas partes envolvidas, até porque, especialmente diante deste período de crise financeira em que todos os setores da economia acabaram sentindo uma forte queda, a negociação e o estímulo ao pagamento em dia das obrigações deve ser uma frequente. Neste momento de incertezas, a satisfação e o cumprimento pontual das obrigações deve ser sempre incentivado e, neste ponto, consiste em um excelente argumento para a solicitação de desconto.

### **11) Tenho o direito de exigir informações sobre o meu contrato de ensino? Posso exigir que a instituição educacional preste informações sobre as despesas que ela teve ou continua tendo durante o período de suspensão das aulas? O que devo fazer, caso ela se negue a me passar estas informações?**

Você, na condição de consumidor, tem o pleno e total direito de estar ciente e bem informado a respeito do seu contrato de prestação de serviços educacionais. Nem mesmo o período de exceção e de pandemia pode ser considerado motivo para que lhe sejam negadas estas informações, que são suas por direito (art. 6º, III e art. 31, ambos do Código de Defesa do Consumidor), gerando o dever, da instituição de ensino, de agir positivamente, oferecendo informação correta, clara, ostensiva e precisa, sob pena de ser responsabilizada adequadamente.

Dessa forma, você tem o direito de exigir todas as informações que entender necessárias e adequadas ao seu contrato de serviços educacionais, bem como a complementação de todas aquelas que entender como incompletas.

## **12) Em caso de dificuldade de negociação com creches, escolas e instituições de ensino superior, sobre as questões abordadas nesta cartilha, o que devo fazer?**

Caso não seja possível contatar o estabelecimento de ensino onde você ou seu filho estuda, você pode (e deve!) procurar os órgãos públicos especializados em Direito do Consumidor e que poderão lhe auxiliar nestas tratativas ou até mesmo intermediar as relações negociais. O importante é que, em primeiro lugar, seja realizada a tentativa diretamente entre as partes e que os órgãos especializados sejam chamados no caso de negativa ou de impossibilidade de acordo.

**Abaixo estão os dados dos órgãos onde você poderá buscar ajuda e orientação sobre o seu contrato de prestação de serviço de ensino:**

**Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas (Nudecontu – DPE/RS)**

nudecontu@defensoria.rs.def.br

Telefone: (51) 3225-0777

**Núcleo de Defesa Cível/ Câmara de Conciliação Cível (Nudec – DPE/RS)**

nomelimp@defensoria.rs.def.br

Telefone: (51) 3225-0777

**Plataforma Federal do Consumidor**

[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

**Procon de sua cidade**

[www.procon.rs.gov.br](http://www.procon.rs.gov.br)

**Material produzido pela Assessoria de Comunicação Social da  
Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.**

**Revisão de texto:** Camila Schäfer | **Projeto gráfico:** Sandrine Knopp



**NUDECONTU**

NUCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELAS COLETIVAS  
DA DEFENSORIA PUBLICA DO RIO GRANDE DO SUL



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL