



11344683



08012.000728/2020-66



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

**Nota Técnica n.º 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ**

**PROCESSO Nº 08012.000728/2020-66**

**INTERESSADO: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**

**1. RELATÓRIO**

1.1. Trata-se de estudo técnico que tem por finalidade tratar dos efeitos jurídicos nas relações de consumo, especialmente no tocante aos direitos dos consumidores que contrataram serviços com instituições de ensino, mas que tiveram as aulas suspensas em razão do risco de propagação de Covid-19 - “coronavírus”- declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

1.2. A presente Nota Técnica decorre, dentre outras causas, da solicitação formulada por meio do Ofício/FPDC/DEX/Nº 195/2020 (11344673). Referido Ofício foi enviado pela Fundação Procon SP sobre o tema.

1.3. Fundamentou o presente estudo, além da jurisprudência existente a respeito de mensalidades escolares, a Nota Técnica produzida pelo Procon RJ (11344681), a Nota Técnica produzida pelo Procon PE (11344793), além de contribuições enviadas pela Fundação Procon SP e pela ProconsBrasil.

1.4. É o relatório.

**2. ANÁLISE**

2.1. As medidas de quarentena adotadas pelo governo federal, por governos estaduais e por prefeituras, impuseram limitações na capacidade de instituições de ensino, de todos os níveis educacionais, de cumprirem a prestação de serviços, especialmente no que se refere a realização de aulas presenciais.[\[1\]](#)

2.2. Em função dessas limitações, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor tem recebido inúmeras solicitações e dúvidas de pais e responsáveis em relação à prestação dos serviços educacionais e ao pagamento de mensalidades escolares.

2.3. Inicialmente, é imperioso esclarecer que o Código de Defesa do Consumidor adotou o sistema de responsabilidade civil baseado na teoria do risco da atividade. Nesta toada, o fornecedor tem a liberdade de explorar o mercado de consumo, mas também assume o risco de reparar danos em caso de insucesso.

2.4. O Código de Defesa do Consumidor, fundado na teoria do risco da atividade, estabeleceu, para os fornecedores, como regra geral, a responsabilidade civil objetiva. As excludentes de responsabilidade, elencada em seu corpo normativo encontram-se estabelecidas no artigo 12, § 3º,

no que diz respeito a produtos e no artigo 14, § 3º, no que se refere a serviços.

2.5. A regra geral, expressamente prevista no Código, é a exclusão da responsabilidade em face das alternativas estatuídas nos artigos 12, § 3º e 14, § 3º. Contudo, há posicionamentos admitindo as hipóteses de exclusão de responsabilidades decorrentes de caso fortuito e força maior.

2.6. Como a lei consumerista visa proteger as relações de consumo, ocorrido o fato imprevisível e inevitável, após a colocação do produto ou serviço no mercado de consumo, haveria a quebra do nexu causal, e, portanto, não se podendo responsabilizar o fornecedor por evento ao qual não deu causa, nem tinha como prevê-lo ou evitá-lo.

2.7. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, no tocante aos serviços, já tem matéria sedimentada, admitindo as excludentes de caso fortuito ou força maior. É o que se observa a partir do voto de E. Ministro Eduardo Ribeiro, que manifestou-se no sentido de: “O fato de o art. 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor não se referir ao caso fortuito e à força maior, ao arrolar as causas de isenção de responsabilidade do fornecedor de serviços, não significa que, no sistema por ele instituído, não possam ser invocados”.

2.8. A adoção da via judicial na discussão dos contratos de prestação de serviços educacionais deve conduzir, portanto, à alegação de caso fortuito e força maior, o que poderia resultar no cancelamento dos contratos e em prejuízos enormes para a vida acadêmica de milhares de estudantes.

2.9. Por outro lado, o Covid-19 trouxe imensos desafios às relações de consumo, uma vez que atos de governo, dentro de sua discricionariedade, acabam por impedir a execução total ou parcial do contrato por atos alheios ao controle do fornecedor (classificando-se como caso fortuito e força maior, previsto no art. 393 do Código Civil), afetando ambos lados da relação.

2.10. De modo a evitar discussões judiciais em que cada uma das partes traria argumentos jurídicos consistentes e, sobretudo, o rompimento de contratos estabelecidos em diversos setores da economia, a Secretaria Nacional do Consumidor tem atuado no sentido de construir soluções negociadas em face da atual epidemia e das dificuldades operacionais dela decorrentes

2.11. As soluções têm se baseado em dois fundamentos: i) garantir a prestação do serviço, ainda que de forma alternativa, quando for o caso, como primeira alternativa de solução; ii) garantir ao consumidor que, nos casos em que não houver outra possibilidade, seja feito o cancelamento ou desconto do contrato com a restituição parcial ou total dos valores devidos, com uma sistemática de pagamento que preserve o direito do consumidor mas não comprometa economicamente o prestador de serviço.

2.12. O primeiro fundamento vem do entendimento de que, se houver meios de efetuar a prestação de serviço com qualidade equivalente ou semelhante àquela contratada inicialmente, essa é a melhor alternativa. No caso da prestação de serviços educacionais, isso significa: a) oferecer as aulas presenciais em período posterior, com a consequente modificação do calendário de aulas e de férias ou; b) 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.

2.13. Nos dois casos, fica evidente que não é cabível a redução de valor das mensalidades, nem a postergação de seu pagamento. É preciso ter claro que as mensalidades escolares são um parcelamento definido em contrato, de modo a viabilizar uma prestação de serviço semestral ou anual. O pagamento poderia ocorrer em parcela única, ou em número reduzido de parcelas, mas essas opções tornariam mais difícil o pagamento pela maior parte das famílias.

2.14. Assim, opta-se por um pagamento parcelado, ao longo do semestre ou do ano, usualmente com periodicidade mensal. Essa questão é importante porque o pagamento corresponde a uma prestação de serviço que ocorrerá ao longo do ano. Não faz sentido, nessa lógica, abater das

mensalidades uma eventual redução de custo em um momento específico em função da interrupção das aulas, pois elas terão que ser repostas em momento posterior e o custo ocorrerá de qualquer forma.

2.15. Por esse motivo, nem o diferimento da prestação das aulas, nem sua realização na modalidade à distância obrigam a instituição de ensino a reduzir os valores dos pagamentos mensais ou a aceitarem a postergação desses pagamentos. Muito menos, em tese, ensejariam o cancelamento imotivado do negócio jurídico. Vale lembrar que o pagamento é parte da obrigação contratual assumida pelos responsáveis e é condição para que os alunos tenham direito à reposição das aulas em momento posterior. Parar o pagamento poderia ser tratado como quebra de contrato, sujeitando os responsáveis ao cancelamento da prestação do serviço e a eventuais multas previstas.

2.16. Além disso, vale repetir, o fato de as instituições de ensino não estarem arcando com certos custos em função da interrupção das aulas não autoriza a exigência de desconto nas mensalidades, uma vez que as aulas serão repostas em momento posterior e os custos se farão presentes ou serão necessários novos investimentos tecnológicos em função da disponibilização das aulas na modalidade à distância.

2.17. No caso de prestação do serviço em momento posterior, se as aulas forem repostas nos períodos tradicionais de férias, não será possível aos estabelecimentos de ensino efetuarem cobranças adicionais por esse motivo, uma vez que os pagamentos foram realizados normalmente e foram recebidos antecipadamente pelas escolas/instituições de ensino.

2.18. Se houver uma prorrogação do período de quarentena, de modo a inviabilizar a prestação do serviço em momento posterior no ano corrente, será necessário ajustar o contrato, com base na previsão de prestação dos serviços. Como bem indica a nota técnica do Procon RJ, se for *“um contrato de prestação de serviço continuado, inviabilizado pelas medidas de isolamento, o consumidor pode, por exemplo, propor que o valor por ele pago no período de suspensão dos serviços, seja integral ou parcial, seja abatido posteriormente, por meio de descontos ou bolsas”*. É o caso, por exemplo, dos contratos referentes à educação infantil, em que não se trata especificamente de cumprimento de conteúdo acadêmico, mas sim de atividades de desenvolvimento e de acompanhamento da socialização da criança.

2.19. Em relação ao segundo fundamento, fornecer ao consumidor todas as informações disponíveis para a tomada de sua decisão de forma consciente e autônoma, muito importante que as instituições de ensino criem ou ampliem seus canais de atendimento ao consumidor, oferecendo todas as informações necessárias à tomada de decisão, seja ela qual for.

2.20. Nesse sentido, muito importante que as alternativas propostas pela instituição de ensino estejam acompanhadas de fundamentação normativa que garanta o aval do Ministério da Educação à solução proposta. Nesse sentido, cabe ressaltar que certos cursos superiores – como os da área de saúde, por exemplo – que exigem atividades práticas, não poderão ter suas atividades efetuadas pela modalidade não presencial. Assim, é necessário oferecer soluções de postergação dessas atividades, cumprindo-se a carga horária obrigatória.

2.21. Vale destacar a possibilidade de utilização da plataforma Consumidor.gov.br como canal de busca de soluções, especialmente para redes de ensino de abrangência nacional ou com atuação em diferentes estados. Nesse sentido, recomenda-se aos grandes grupos educacionais que façam sua adesão à plataforma Consumidor.gov.br para facilitar uma solução equilibrada entre as partes considerando o momento atípico que estamos enfrentando.

2.22. Importante, também, que as instituições de ensino possam oferecer 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).

2.23. Por fim, durante a epidemia em curso, entende-se que apenas nos casos em que não houver outra possibilidade de recuperação da aula ou utilização de métodos on line, seja feito o cancelamento do contrato ou pedido de desconto proporcional com a restituição total ou parcial dos valores devidos, com uma sistemática de pagamento que preserve o direito do consumidor mas não comprometa economicamente o prestador de serviço diante dos efeitos sistêmicos que possam inviabilizar a futura continuidade da prestação de serviços.

### **3. RECOMENDAÇÃO**

3.1. Diante do contexto imprevisível que todas as relações de consumo estão enfrentando em razão do Covid-19 (coronavírus), a Senacon por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC recomenda que consumidores evitem o pedido de desconto de mensalidades a fim de não causar um desarranjo nas escolas que já fizeram sua programação anual, o que poderia até impactar o pagamento de salário de professores, aluguel, entre outros.

3.2. Sendo assim, as entidades de defesa do consumidor devem buscar tentativa de conciliação entre fornecedores e consumidores no mercado de ensino para que ambos cheguem a um entendimento acerca de qualquer uma das formas de encaminhamento da solução do problema sugeridas acima (oferta de ferramentas online e/ou recuperação das aulas, entre outras), sem que haja judicialização do pedido de desconto de mensalidades, possibilitando a prestação de serviço de educação de acordo com as diretrizes do Ministério da Educação.

3.3. Neste contexto, e no mesmo sentido das orientações da ProconsBrasil e do Procon do Pernambuco, caso a decisão do consumidor seja de cancelamento do contrato de prestação de serviços educacionais - o que, repete-se, não parece a melhor solução para um entendimento do tema-, nossa orientação é para que sejam exauridas as tentativas de negociação do rompimento contratual, de modo a minimizar danos para todos os envolvidos na relação contratual de consumo, seguindo, nesse ponto a orientação adotada pelo Procon-SP, no sentido de sugerir que eventual reembolso de valores pela instituição educacional ocorra em momento posterior ao encerramento da atual quarentena e das medidas de combate à epidemia. Tal recomendação busca evitar que o cancelamento dos contratos e a obrigação de reembolso comprometa a situação econômico-financeira das instituições de ensino e, desse modo, possa comprometer o cumprimento dos demais contratos com outros consumidores.

**ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS**

**Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

**Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

---

[1] Exemplo disso foi o Decreto nº 40.520, de 14 de março de 2020, do governador do Distrito Federal, que suspendeu as atividades educacionais em todas as escolas, universidades e faculdades, das redes de ensino pública e privada, por quinze dias a contar de sua publicação. Esse decreto foi depois revogado pelo Decreto nº 40.550, de 23 de março de 2020, que ampliou a suspensão até 5 de abril de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 25/03/2020, às 23:53, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 26/03/2020, às 00:01, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11344683** e o código CRC **9B50855E**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---