

## **TERMO DE ENTENDIMENTO**

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

**E**

**SINDICATO DOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A situação extraordinária de calamidade pública reconhecida pelo Governo federal e pelos Governos estadual e municipal de São Paulo, provocada pela **pandemia mundial do Coronavírus** (Covid-19), demonstra de modo inequívoco a superveniência de evento classificado como caso fortuito externo, dada sua imprevisibilidade, e força maior, tendo em vista sua irresistível força para afetar as relações de consumo.

**Diante da excepcionalidade da situação** e a proporção de sua abrangência, afetando de uma só vez, todas as relações de consumo, bem como o equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, o Procon-SP, orientado pelos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, tem o dever de atuar para compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade da continuidade do desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé objetiva, buscando harmonizar e equilibrar os interesses dos participantes das relações de consumo.

Nesse cenário, destaca-se uma crescente demanda dos consumidores no Estado de São Paulo relacionada às dificuldades com instituições privadas que prestam serviços educacionais no ensino infantil, fundamental e médio nas questões relativas ao atendimento, ao ensino à distância e ao pagamento das mensalidades escolares.

À vista disso, **a Fundação Procon-SP e o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo, estabelecem o seguinte termo de entendimento em comum acordo, válido para as instituições de ensino infantil, fundamental e médio:**

- 1) As instituições de ensino, a partir de abril de 2020, devem suspender imediatamente as cobranças de qualquer valor complementar ao da mensalidade escolar, tais como alimentação, atividades extracurriculares, passeios, academia, serviço de transporte oferecido pela insti-

tuição de ensino, entre outros. Caso esses valores já tenham sido pagos no referido período, devem ser descontados na mensalidade subsequente.

- 2) A instituição de ensino deve disponibilizar ao menos um canal de atendimento ao consumidor para tratar das questões financeiras e comunicar a existência desse canal a todos os seus consumidores, através de qualquer meio tecnológico possível.
- 3) Os consumidores têm direito à celeridade no atendimento de suas demandas, bem como à análise de sua situação contratual de inadimplência, devendo a instituição negociar alternativas para o pagamento, como, por exemplo, maior número de parcelas ou desconto no valor das mensalidades. Nas negociações individuais é requisito essencial a boa-fé e transparência.
- 4) O consumidor somente poderá recusar o ensino à distância na hipótese de não possuir infraestrutura, como tablet, computador ou celular com acesso a internet, devendo, nesse caso a instituição apresentar como alternativa, o respectivo plano de reposição de aulas para o aluno.
- 5) A instituição de ensino não pode se recusar a atender, nem postergar por mais de uma semana a partir da solicitação do atendimento, nem exigir documentos como condição para a negociação visando à concessão de desconto ou parcelamento. A exigência de qualquer documento como condição equivale à recusa em negociar. É condição dessa negociação o encontro de uma solução em comum acordo para evitar o inadimplemento ou endividamento dos pais ou alunos solicitantes do auxílio.
- 6) A recusa no atendimento, seja pela sua postergação além do prazo de uma semana previsto no item anterior, seja pela exigência de documentação como condição para a negociação, seja pela negativa expressa, caracteriza prática abusiva, nos termos do art. 39, *caput* e inciso V, do Código de Defesa do Consumidor. Durante a negociação as partes poderão exigir somente os documentos estritamente necessários que comprovem a falta de condição de pagamento, vedada a exigência de documentos cobertos pelo sigilo fiscal e bancário e devendo

ser levada em conta a verossimilhança da alegação do consumidor, nos termos do art. 6, VIII, do CDC.

- 7) Na hipótese de não haver acordo, o Procon/SP assumirá a mediação, bem como poderá instaurar procedimento administrativo para apurar prática abusiva prevista no CDC, art. 39, V, sem prejuízo da apuração pelo Sindicato respectivo.
- 8) As instituições de ensino comprometem-se a cadastrar e/ou manter o seu cadastro atualizado na Diretoria de Atendimento e Orientação do ProconSP, o que pode ser feito através do email: [cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br](mailto:cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br).

O **não atendimento** dessas diretrizes implicará na **abertura de processo administrativo contra a instituição particular de ensino infantil, fundamental ou médio**, no qual o Procon/SP poderá ser exigida planilha de custos da instituição, e, ao final, aplicada multa administrativa.

São Paulo, 11 de maio de 2020.

**FERNANDO CAPEZ**

SECRETÁRIO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DIRETOR EXECUTIVO DO PROCONSP

**BENJAMIN RIBEIRO DA SILVA**

SINDICATO DOS ESTABELECIMENTOS DE ENSINO DO ESTADO DE SÃO PAULO