**(Consumidores x Instituições educacionais: como fica essa relação durante ~~a pandemia~~ o período de Covid-19?)**

**[TÍTULO/SERVIÇO]**

**NOTA TÉCNICA SOBRE RELAÇÃO CONSUMIDOR X INSTITUIÇÕES DE ENSINO**

**[QUEM É VOCÊ?]**

**TODOS  
ESTUDANTES  
PROFESSORES  
PAIS  
DONOS DE EMPRESAS DE TRANSPORTE ESCOLAR  
EMPREENDEDORES DA ÁREA DE EDUCAÇÃO**

**[DE ONDE VOCÊ É?]**

DE QUALQUER LUGAR NO BRASIL (NACIONAL)

**[SUGESTÃO DE IMAGEM]**

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/african-american-boy-his-mother-wearing-1798352929>

[CORPO]

**O que é?**

Documento reúne orientações para solucionar conflitos entre consumidores e instituições de ensino ou de prestação de serviços educacionais.

Nota técnica da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, sob orientação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e em parceria com o Ministério da Educação, apresenta medidas para regulamentar as relações entre consumidores e instituições educacionais durante ~~a pandemia da~~ período de Covid-19.

As informações tratam da proteção dos direitos dos consumidores diante do fechamento das instituições de ensino e da suspensão das aulas presenciais, decorrente das medidas de isolamento social para conter a transmissão pelo novo coronavírus (Covid-19).  
  
**Quem pode utilizar este serviço?**

Pais, estudantes, tutores de alunos, instituições de ensino e empresas de serviços relacionados à educação.

**Qual o objetivo das medidas?**

Desde o começo da ~~pandemia~~ crise, a atuação do Governo Federal tem sido no sentido de orientar a atuação dos órgãos locais de defesa do consumidor e incentivar o compromisso das instituições de ensino em ampliar seus canais de comunicação, além de assegurar a proteção dos direitos dos estudantes sem comprometer a continuidade da oferta do serviço por parte dessas instituições.

**Existe alguma orientação sobre a aplicação de descontos pela paralisação das aulas presenciais?**

Segundo a nota técnica, os descontos precisam ser avaliados no caso concreto, ou seja, caso a caso. Uma vez que a adoção de critérios lineares é difícil de ser prevista devido a diversidade de realidades de cursos e porte de instituições em todo o Brasil, o ideal é que os consumidores negociem. Além disso, um critério generalizado pode afetar a qualidade do serviço prestado ou a descontinuidade de algumas instituições.

**As ~~escolas~~ instituições de ensino precisam se comprometer de que forma?**

As instituições de ensino devem continuar garantindo a qualidade na prestação dos serviços, seja equivalente ou semelhante àquela contratada antes do decreto de calamidade em saúde pública. Isso pode significar:   
  
a) oferecer aulas presenciais em período posterior à ~~pandemia~~ crise, com a consequente modificação do calendário de aulas e de férias ou;   
b) oferecer a prestação das aulas na modalidade ~~à~~ a distância, garantido o seu adimplemento nos termos da legislação vigente do Ministério da Educação que prevê carga horária mínima e o cumprimento do conteúdo estabelecido.

**As aulas à distância são regulamentadas pelo MEC?**

Sim. O MEC regulamentou, por meio da Portaria nº 343, de 17 de março de 2020, a possibilidade da substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia. Os conselhos e secretarias de educação dos estados e do Distrito Federal também estão determinando que as escolas ajustem suas atividades pedagógicas e o calendário escolar, bem como estão permitindo o uso de tecnologias (tais como o uso de plataformas online) para a educação à distância.

**As escolas têm autorização para gravar as aulas?**

A nota técnica traz orientações para garantir a privacidade dos estudantes e alertou a necessidade de consentimento dos responsáveis quando há gravação das aulas com imagens.

**Como os pais e responsáveis podem acompanhar o andamento educacional dos alunos durante a pandemia?**

A recomendação do documento é pela criação de um canal de comunicação para divulgação de informações claras e precisas sobre o novo calendário escolar, isto é, as escolas e instituições de ensino devem esclarecer aos contratantes/consumidores:

a) o planejamento da eventual flexibilização durante a pandemia;

b) a forma como as aulas virtuais ou à distância serão disponibilizadas, visando a manutenção da qualidade do conteúdo pedagógico;

c) o manejo das atividades realizadas presencialmente em laboratórios e extracurriculares (esclarecendo "se" e "como" serão postergadas após a reabertura da instituição);

d) o monitoramento do processo de aprendizado dos alunos, especialmente quanto à necessidade de inclusão ou adaptação das atividades para o método online.

**Onde encontrar as informações?**

A Nota Técnica com os alinhamentos sobre a proteção dos direitos dos consumidores diante do fechamento das instituições de ensino e da suspensão das aulas presenciais, decorrentes do novo coronavírus, está disponível no site: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/1335-coronavirus-senacon-emite-nova-nota-tecnica-com-orientacoes-complementares-sobre-relacao-entre-consumidores-e-instituicoes-educacionais?fbclid=IwAR3ULSjIK67NuPTliJ7dXHKQiDzkhSD8FfqAxU9Bb4HV7m6IzUbZYdiXrEY>

**Onde buscar ajuda caso tenha problemas com a instituição de ensino?**

É possível entrar em contato com o Ministério da Educação, no telefone (0xx 61) 0800-616161. Ou por meio do autoatendimento aqui (linkar: <https://mecsp.metasix.solutions/auth-web/?redirect_uri=https%3A%2F%2Fatendimento-mecsp.metasix.solutions%2Fauth%2Fcallback&requested_uri=https%3A%2F%2Fatendimento-mecsp.metasix.solutions%2Fbusca-avancada&token_aplicacao=e3lhqm5iVYbcOEfxMMvpBw#/0> )

Caso haja alguma dificuldade no relacionamento consumidor x instituição de ensino, é possível fazer reclamação na plataforma consumidor.gov.br (linkar <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1599769477975> )

Fonte: Governo Federal

Fontes de pesquisa:

<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional/noticias/1377-senacon-emite-nova-nota-tecnica-com-orientacoes-complementares-sobre-relacao-entre-consumidores-e-instituicoes-educacionais>

<http://portal.mec.gov.br/busca-geral/12-noticias/acoes-programas-e-projetos-637152388/89051-cne-aprova-diretrizes-para-escolas-durante-a-pandemia>

<https://www.gov.br/mec/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco>

<https://www12.senado.leg.br/noticias/noticias/materias/2020/08/11/projeto-preve-estimulo-para-educacao-privada>

<https://www12.senado.leg.br/noticias/noticias/materias/2020/07/28/projeto-preve-descontos-em-mensalidades-escolares-durante-pandemia-de-covid-19>

<https://www.novo.justica.gov.br/news/coronavirus-senacon-emite-nova-nota-tecnica-com-orientacoes-complementares-sobre-relacao-entre-consumidores-e-instituicoes-educacionais/sei_mj-nota-tecnica_escolas.pdf>

<https://www.novo.justica.gov.br/news/coronavirus-senacon-emite-nova-nota-tecnica-com-orientacoes-complementares-sobre-relacao-entre-consumidores-e-instituicoes-educacionais>

<https://www.novo.justica.gov.br/news/coronavirus-senacon-divulga-nota-tecnica-com-orientacoes-sobre-relacao-entre-consumidores-e-servicos-de-transporte-escolar>

<https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2020/05/coronavirus-confira-os-direitos-e-as-recomendacoes-para-os-consumidores-sobre-servicos-contratados>