



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL  
10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA  
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## RECOMENDAÇÃO CONJUNTA 002/2020, DE 06 DE ABRIL DE 2020

*Recomendação às instituições da rede privada de ensino do Estado do Maranhão durante o período de suspensão das aulas presenciais como meio de prevenção à disseminação da pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19).*

O INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA, por sua Presidente, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso IV, do art. 69 da Constituição Estadual, e art. 10, inciso IV, da Lei Estadual nº 10.305/2015, e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**, por sua Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor, titular da 10ª Promotoria de Justiça Especializada, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 129, inciso II, da Constituição Federal, art. 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93 e os arts. 1º e 3º da Resolução nº 164/2017, do Conselho Nacional do Ministério Público,

**CONSIDERANDO** que a defesa do consumidor constitui direito fundamental ao cidadão e princípio basilar da ordem econômica, conforme preceituam o art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V, da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** que incumbe ao PROCON/MA e ao Ministério Público, como órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, assegurar o respeito ao direito dos consumidores, na forma da Constituição Federal de 1988, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e Decreto Federal nº 2.181/97;

**CONSIDERANDO** a presunção de vulnerabilidade, consistente no reconhecimento do inerente desequilíbrio da relação jurídica de consumo, sendo o consumidor a parte mais frágil dessa relação;

**CONSIDERANDO** o estado de pandemia causado pelo Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19), conforme declarado, em 11 de março de 2020, pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, decretada pelo Ministério da Saúde, conforme Portarias nºs 188 e 356/GM/MS;

**CONSIDERANDO** a suspensão das aulas nos estabelecimentos de ensino em todo o Estado do Maranhão e declaração de estado de calamidade pública, conforme Decretos Estaduais



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL  
10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA  
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

nº 35.662, de 16 de março de 2020, nº 35.672, de 19 de março de 2020, e nº 35.713, de 03 de abril de 2020;

**CONSIDERANDO** que o art. 6º da Constituição Federal relaciona a educação como direito social do cidadão brasileiro e o art. 206, inciso VII da mesma Carta estipula que é princípio do ensino brasileiro a garantia de padrão de qualidade;

**CONSIDERANDO** que o direito à educação, assim como os direitos fundamentais à vida e à saúde, encontram resguardo na Constituição Federal de 1988, mais precisamente em seu art. 205, que o impõe como um dever do Estado;

**CONSIDERANDO** que o ensino pode ser prestado por uma empresa privada, entretanto, por se tratar de serviço de natureza pública, deve obedecer às condições de sua prestabilidade na forma imposta pelo Poder Público, regramento este disposto no art. 209, da Magna Carta;

**CONSIDERANDO** que o ensino a distância é reconhecido pelo art. 32, § 4º, da Lei nº 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação), quando utilizado para complementar a aprendizagem ou aplicado em situações emergenciais;

**CONSIDERANDO** a nota de esclarecimento emitida pelo Conselho Nacional de Educação, em 18 de março de 2020, em relação à adequação das atividades escolares por conta da disseminação do Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19);

**CONSIDERANDO** a Portaria MEC nº 343, de 17 de março de 2020, posteriormente alterada pela Portaria MEC nº 345 de 19 de março de 2020, que autorizou às instituições de educação superior integrantes do sistema federal de ensino, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, excetuadas as práticas profissionais de estágios e de laboratório e disciplinas não teóricas-cognitivas do curso de Medicina;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 94, de 26 de março de 2020, do Conselho Estadual de Educação do Estado do Maranhão, que baliza as orientações sobre o desenvolvimento de atividades escolares, durante a aplicação de medidas de combate ao Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19);

**CONSIDERANDO** que o art. 6º, incisos I e III, do Código de Defesa do Consumidor, estipula como direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança, além da



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL  
10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA  
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

**CONSIDERANDO** a edição da Medida Provisória nº 943, de 01 de abril de 2020, que estabelece normas excepcionais sobre o ano letivo da educação básica e do ensino superior decorrentes das medidas para enfrentamento da situação de emergência de saúde pública de que trata a Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020;

**CONSIDERANDO** a emissão pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON das Notas Técnicas n.º 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, de 26 de março de 2020, e n.º 1/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ, de 31 de março de 2020, no tocante aos direitos dos consumidores que contrataram serviços com instituições de ensino, mas que tiverem as aulas suspensas em razão do risco de propagação de Covid-19 - “Coronavírus” - declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS);

**CONSIDERANDO** que o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado do Maranhão - SINEPE/MA expediu recomendação que possibilitou a concessão de férias coletivas aos professores devido à excepcionalidade causada pela pandemia;

Por fim, face à premissa de que cabe ao fornecedor adotar todas as medidas ao seu alcance para minimizar os prejuízos ao consumidor, pois caso não lhe seja possível prestar o serviço contratado no momento apropriado, de forma total ou parcial, deverá ofertar opções alternativas ao consumidor para cumprimento do contrato de adesão, uma vez que os danos decorrentes da atual conjuntura não poderão ser debitados à conta de apenas uma das partes contratantes, especialmente em relação àquela que é a parte mais fraca da relação de consumo,

### RECOMENDAM

Às instituições da rede privada integrantes do Sistema Estadual de Ensino do Maranhão, enquanto perdurar a situação de calamidade no Estado, em razão da disseminação do Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19), a observância das seguintes diretrizes no tocante à prestação de serviços educacionais, em consonância com as normas de proteção e defesa do consumidor:

Às instituições da rede privada integrantes do Sistema Estadual de Ensino do Maranhão, enquanto perdurar a situação de calamidade no Estado, em razão da disseminação do Novo Coronavírus (Sars-Cov-2/COVID-19), a observância das seguintes diretrizes no tocante à prestação de serviços educacionais, em consonância com as normas de proteção e defesa do consumidor:



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL  
10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA  
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- a) **BERÇÁRIOS E EDUCAÇÃO INFANTIL**<sup>1</sup>: deverão negociar uma compensação futura ou desconto proporcional à economia de custos obtida em decorrência da suspensão das atividades.
- b) **EDUCAÇÃO BÁSICA**<sup>2</sup> (excluindo-se a educação infantil): A prestação de serviço deve ser garantida mediante:
- I. Aulas presenciais em período posterior com respectiva apresentação de um calendário de reposição de aulas contendo dias letivos, horas-aula e conteúdo a ser repostos;
  - II. Aulas não-presenciais com prestação das aulas na modalidade a distância (EaD), de acordo com a Resolução do Conselho Estadual de Educação (CEE/MA);
  - III. Antecipação de férias escolares com respectiva apresentação de um calendário de reposição de aulas presenciais contendo dias letivos, horas-aula e conteúdo a ser repostos.
- b.1) Na hipótese capitulada no inciso I, não é obrigatória a redução do valor da mensalidade, tendo em vista que esta corresponde a uma das parcelas da anuidade, devendo ser garantida a execução do serviço em momento posterior, nos termos expostos;
- b.2) Na hipótese capitulada no inciso II, tendo ocorrido a redução dos custos fixos da instituição como, água, energia, internet, impressão, material de expediente e limpeza, entre outros, é devido o abatimento proporcional do valor da mensalidade aos contratantes;
- b.2.1) Assegurar aos alunos alternativas às plataformas online de videoaulas, tais como: pen-drive, CD/DVD ou mídias impressas e, se for o caso, disponibilizar equipamentos eletrônicos aos que não possuem;
- b.2.2) A preservação na qualidade do ensino deve ser observada pelas Instituições de ensino e deverá ser validada pelos órgãos competentes;

<sup>1</sup> A Educação Infantil, primeira etapa da Educação Básica, é oferecida em creches e pré-escolas, as quais se caracterizam como espaços institucionais não domésticos que constituem estabelecimentos educacionais públicos ou privados que educam e cuidam de crianças de 0 a 5 anos de idade no período diurno, em jornada integral ou parcial, regulados e supervisionados por órgão competente do sistema de ensino e submetidos a controle social.

<sup>2</sup> A Educação Básica, a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB - 9.394/96), passou a ser estruturada por etapas e modalidades de ensino, englobando a Educação Infantil, o Ensino Fundamental obrigatório de nove anos e o Ensino Médio.



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL  
10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA  
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

b.2.3) Para efeito do abatimento nas mensalidades, as escolas deverão apresentar aos contratantes atualização da planilha de custos de que trata a Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999;

b.3) Na hipótese capitulada no inciso III, o pagamento das mensalidades deverá ser mantido de forma integral;

b.4) As instituições que optarem pelo ensino a distância, deverão garantir aprimoramento em suas ferramentas de ensino visando à manutenção da qualidade dos serviços educacionais prestados, quando da cessação das férias;

b.5) Criação de canais de atendimento efetivos que atendam: aos **contratantes** para tratativas de questões administrativas e financeiras; e aos **alunos** para questões pedagógicas.

c) **ENSINO SUPERIOR**: possibilidade de adoção de medidas pela utilização de recursos oferecidos por plataformas online de ensino a distância (EaD), aplicativos, entre outras tecnologias disponíveis, desde que obedecidos os componentes curriculares; estabelecimento de metodologia de apuração de frequência e manutenção da carga horária e dias letivos, conforme Portaria MEC nº 343/2020, posteriormente alterada pela Portaria MEC nº 345/2020 e Medida Provisória nº 934, de 01 de abril de 2020.

c.1) As Instituições de Ensino Superior deverão assegurar alternativas àqueles estudantes que não possuem condições de acompanhar as aulas no formato a distância (EaD), sendo necessária a comunicação prévia do aluno para que juntos busquem a melhor solução. Caso não seja possível a continuidade da prestação de serviço de forma alternativa, deve-se garantir ao consumidor o cancelamento do contrato, com o reembolso de parcelas vincendas já pagas pelo contratante;

c.2) Deverá garantir o cancelamento do contrato desde que quitadas no momento da solicitação, as parcelas vencidas, restando proibida a cobrança das parcelas vincendas;

c.3) Criação de canais de atendimento efetivos que atendam: aos **contratantes** para tratativas de questões administrativas e financeiras e aos **alunos** para questões pedagógicas;



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL  
10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA  
2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- c.4) Em sendo detectada a redução dos custos fixos da instituição como, água, energia, internet, limpeza, entre outros, é devido o abatimento proporcional do valor da mensalidade aos contratantes, devendo ser considerado eventual investimento tecnológico.
- d) **CURSOS TÉCNICOS E PROFISSIONALIZANTES**: possibilidade de adoção de medidas pela utilização de recursos oferecidos por plataformas online de ensino a distância (EaD), devendo assegurar àqueles que não possuem condições de acompanhamento alternativas (reposição de aulas, gravação das videoaulas, entre outras). Observada redução dos custos, esta deverá ser repassada ao contratante na forma de desconto/abatimento nas mensalidades. Não sendo o serviço prestado ou não sendo prestado de forma satisfatória, poderão os interessados efetuarem o trancamento do curso sem aplicação de qualquer ônus.
- e) Prazo e formas de flexibilização, abatimentos ou reembolso de mensalidades deverão ser tratados diretamente com os contratados.
- f) Contratos acessórios (transporte escolar, esporte, entre outros), deverão ser negociados junto aos contratados, podendo haver a suspensão enquanto durar a paralisação dos serviços educacionais presenciais. Após retomada, o pagamento deverá ser proporcional aos dias em que o serviço será executado.
- g) Nas situações em que não houver acordo entre as partes, caberá ao PROCON/MA a orientação e formalização das denúncias, para que seja instaurado processo administrativo, conforme o que baliza o Código de Defesa do Consumidor.

São Luís, 06 de abril de 2020.

  
ADALTINA VENÂNCIO DE QUEIROGA

Presidente do PROCON/MA

  
LÍTIA TERESA COSTA CAVALCANTI

Promotora de Justiça