

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
FACULDADE DE DIREITO**

**O PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE E O PAPEL DO CONSUMIDOR NOS
CONTRATOS EDUCACIONAIS**

MARIA CAROLINA CARDOSO MEGUERIAN

RIO DE JANEIRO

2022

MARIA CAROLINA CARDOSO MEGUERIAN

**O PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE E O PAPEL DO CONSUMIDOR NOS
CONTRATOS EDUCACIONAIS**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Dr. GUILHERME MAGALHÃES MARTINS.**

RIO DE JANEIRO

2022

CIP - Catalogação na Publicação

M497p MEGUERIAN, MARIA CAROLINA CARDOSO
O PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE E O PAPEL DO
CONSUMIDOR NOS CONTRATOS EDUCACIONAIS / MARIA
CAROLINA CARDOSO MEGUERIAN. -- Rio de Janeiro, 2022.
61 f.

Orientador: GUILHERME MAGALHÃES MARTINS.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2022.

1. DIREITO DO CONSUMIDOR. 2. PRINCÍPIO DA
VULNERABILIDADE. 3. CONTRATOS EDUCACIONAIS. I.
MARTINS, GUILHERME MAGALHÃES, orient. II. Título.

MARIA CAROLINA CARDOSO MEGUERIAN

**O PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE E O PAPEL DO CONSUMIDOR NOS
CONTRATOS EDUCACIONAIS**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Dr. GUILHERME MAGALHÃES MARTINS.**

Data da Aprovação: __ / __ / ____

Banca Examinadora:

Orientador

Membro da Banca

Membro da Banca

RIO DE JANEIRO

2022

RESUMO

O trabalho ora elaborado analisa a posição do consumidor enquanto ente vulnerável da relação de consumo presente na contratação da prestação de serviços educacionais de ensino básico. Este estudo busca entender se esse modelo de relação contratual está em plena consonância com o princípio da vulnerabilidade presente na doutrina do direito do consumidor. Verificou-se, a partir de pesquisa bibliográfica, análise das situações que mais comumente provocam esse desequilíbrio contratual ora estudado e, incluindo o desafio trazido pela pandemia do novo Coronavírus, que o princípio da vulnerabilidade deve ser continuamente arguido e protegido pelos órgãos de proteção ao consumidor.

Palavras-chave: CONTRATOS EDUCACIONAIS; DIREITO DO CONSUMIDOR; PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE.

ABSTRACT

The following academic work seeks to analyze the role of the consumer and its vulnerable position as the promisee party to contracts between themselves and private schools. The present study aims to understand whether this kind of contractual relationship contributes to breach the principle of presumed consumer vulnerability. According to the extensive research conducted and upon thorough inspection of the most common breaches of contract found in these cases, including the challenges brought on by the COVID pandemic, it has been inferred that the promisee parties must rely heavily on the agencies e governmental branches tasked with the protection of consumer rights.

Keywords: PRIVATE SCHOOL CONTRACTS; CONSUMER RIGHTS; THE VULNERABILITY PRINCIPLE.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	05
2.	CAPÍTULO I – DO CARÁTER SINGULAR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS	07
2.1.	Do princípio da vulnerabilidade e da origem do direito do consumidor	07
2.2.	Da vulnerabilidade, hipervulnerabilidade e da hipossuficiência	15
2.3.	Da relação contratual contraída pelo consumidor na figura do contrato de prestação de serviços educacionais	19
2.4.	Do caráter indispensável da prestação de serviços educacionais de educação básica...	21
3.	CAPÍTULO II – DO IMPACTO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS	31
3.1.	Dos institutos do caso fortuito e força maior.....	31
3.2.	Da insegurança jurídica em meio à revisão de contratos escolares na vigência da pandemia do novo Coronavírus	33
3.3.	Do modelo híbrido implementado para a prestação de serviços educacionais	36
4.	CAPÍTULO III – DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS POR CONSUMIDORES NA ESFERA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS	40
4.1.	Dos desafios decorrentes do caráter essencial da contratação de serviços educacionais	40
4.2.	Dos temas recorrentemente alegados pelos consumidores	44
5.	CONCLUSÃO	50
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53

1. INTRODUÇÃO

No ordenamento jurídico brasileiro e, especialmente no âmbito do direito do consumidor, o princípio da vulnerabilidade configura o reconhecimento da fragilidade existente no papel exercido pelo consumidor em uma relação de consumo, sendo certo que esta espécie de relação se caracteriza por ser uma relação desigual entre as partes, quais sejam, o consumidor e o fornecedor. O presente trabalho busca explorar a relação de consumo contraída pelo consumidor junto às instituições de ensino privadas de educação básica e se o princípio da vulnerabilidade se encontra respeitado em meio a esta relação.

O Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor traz a seguinte definição: caracteriza-se consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a este conceito, ainda, a coletividade de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2021). Além disso, cumpre esclarecer que o CDC, em seu Artigo 46º, garante a proteção contratual às relações de consumo, em consonância com o preceituado pela jurista Cláudia Lima Marques, quando esta define os contratos de consumo da seguinte forma:

Atualmente, denomina-se contratos de consumo todas aquelas relações contratuais ligando um consumidor a um profissional, fornecedor de bens ou serviços. MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais. 5. ed. São Paulo: RT, 2006. (P. 140).

Esses conceitos devem ser compreendidos, ainda, em conjunto com a tutela constitucional conferida ao consumidor pela Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022), quando ela outorga ao Estado o dever de promoção da defesa do consumidor, além de assegurar à defesa do consumidor sua posição junto aos princípios gerais norteadores da atividade econômica.

No tocante às instituições de ensino de educação básica, que figuram em oposição ao consumidor contratante na relação contratual ora analisada, tem-se que este estudo utilizará a definição de “fornecedor” oferecida pelo Artigo 3º do CDC:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. § 1º Produto é

qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2021).

Além disso, cumpre esclarecer que – a partir do recorte feito por este estudo em seu primeiro capítulo, das relações contratuais contraídas entre o contratante pessoa física e as instituições de ensino de educação básica - será considerada a definição de “consumidor” oferecida pela teoria finalista,¹ qual seja, a definição estrita dos Artigos 2º e 4º do CDC deve ser interpretada a partir do sistema de tutela especial do Código de Defesa do Consumidor e em consonância com a finalidade da norma (MARQUES, 2006). Neste sentido, tem-se que o consumidor destinatário final ora definido neste estudo configura o indivíduo que usufrui diretamente do serviço prestado ou adquire o produto para si, encerrando a relação consumerista em torno daquele bem.

A hipótese trabalhada neste trabalho pretende destacar especial atenção a este conceito de destinatário final e o impacto do princípio da vulnerabilidade na contratação da prestação de serviços educacionais de ensino básico. Isso ocorre porque, em razão da própria natureza da execução deste serviço, o fornecedor deve observância, na maioria dos casos, a dois consumidores distintos: o aluno que usufrui da prestação do serviço e o responsável que o contrata.

Cumpre pontuar, ainda, o impacto do evento da pandemia do COVID 19 nas relações contratuais que versam sobre a prestação de serviços de educação básica e a especial relevância social desta espécie de contratos. Este momento de crise e instabilidade provoca os órgãos de defesa e proteção ao consumidor a se manifestarem acerca das propostas de revisão contratual que foram movidas pelos consumidores e pelas instituições de ensino, conforme será explorado no segundo capítulo deste trabalho.

Buscando explorar como ocorre o tratamento conferido ao consumidor nos contratos educacionais, em que este figura como parte e o grau de incidência e consideração do princípio da vulnerabilidade nesta relação, o presente trabalho fará uso de textos legislativos e artigos

¹ Conforme preceituado em MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

científicos em formato físico e digital, além de estudo de doutrina sobre o tema, especialmente no que tiver relação com a área do direito do consumidor e o mercado educacional. Para este fim, o recurso metodológico empregado neste projeto de monografia é do tipo pesquisa exploratória documental (RAMPAZZO, 2015), a partir de pesquisa bibliográfica.

Este estudo busca verificar se a vulnerabilidade que integra o papel exercido pelo consumidor em meio à contratação dos serviços educacionais de ensino básico está sendo efetivamente respeitada pelos fornecedores, na forma de seus contratos.

2. CAPÍTULO I – DO CARÁTER SINGULAR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

2.1. Do princípio da vulnerabilidade e da origem do direito do consumidor

A análise do princípio da vulnerabilidade se faz crucial quando se estuda o direito do consumidor e, especialmente, quando este estudo se debruça sobre a contratação da prestação de serviços educacionais de educação básica. No ordenamento jurídico brasileiro, o consumidor goza de presunção absoluta de vulnerabilidade na esfera das relações de consumo, conforme enunciado no Art. 4º do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022).

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

O princípio da vulnerabilidade se caracteriza pela identificação desta fragilidade, existente na figura do consumidor, como uma consequência direta da desigualdade presente na relação de consumo firmada entre o próprio consumidor e o fornecedor. Desta forma, este ramo do direito e os institutos jurídicos pertinentes devem trabalhar para viabilizar a garantia da proteção ao consumidor como uma forma de reduzir este desequilíbrio entre as partes envolvidas.

Para além do previsto no CDC, tem-se que a vulnerabilidade conferida ao consumidor pode configurar uma situação permanente ou transitória, mas sabidamente é reflexo da condição de fragilidade do mesmo enquanto parte da relação de consumo (MARQUES, 2006). Consoante entendimento doutrinário, há que se considerar três classificações para a vulnerabilidade ora analisada: técnica, econômica e jurídica.²

As classificações (i) jurídica e (ii) econômica se justificam em razão de o consumidor se encontrar em desvantagem no tocante ao conhecimento jurídico, especialização do saber consumerista e poderio econômico dos quais dispõem, confortavelmente, os prestadores de serviços e fornecedores de produtos; e a vulnerabilidade (iii) técnica ocorre na forma da disparidade de conhecimento acerca das informações técnicas sobre o mercado e os produtos e serviços objetos da relação de consumo (ROLLO, 2018).³

(MARQUES, 2006) Para juristas como Cláudia Lima Marques, essa vulnerabilidade pode ser classificada, ainda, enquanto fática e informacional, ao analisar o consumidor final do produto ou serviço e em consonância com a corrente finalista adotada por estudiosos deste ramo. Neste sentido, tem-se que a vulnerabilidade fática se verifica quando auferimos o grau de indispensabilidade de um serviço ou produto, ou seja, o consumidor está particularmente vulnerável porque se encontra diante de um produto ou serviço de caráter tão essencial que há pouca ou nenhuma margem para a legítima recusa à contratação, ou ainda para a negociação isonômica de condições mais favoráveis a seus interesses.

No caso ora analisado, o tratamento constitucional conferido ao direito à educação pelo Artigo 205º da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022) torna pacífico que a prestação de serviços educacionais goza, confortavelmente, de caráter indispensável, como será explorado no presente estudo.

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

² MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

³ ROLLO, Arthur. **A vulnerabilidade institucional do consumidor e a difícil tarefa de combatê-la**. Revista Consultor Jurídico, 30 de maio de 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-mai-30/arthur-rollo-vulnerabilidade-institucional-consumidor>>. Acesso em 20 set. 2021.

Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022).

Em 15 de março de 1962, o presidente norte-americano John F. Kennedy discursou ao Congresso dos Estados Unidos sobre a necessidade latente de aprimorar a proteção e tutela efetiva dos interesses dos consumidores. O episódio, que teve seu início proclamado pela célebre frase: “Consumidores, por definição, somos todos nós” (tradução nossa), configura um importante marco histórico na consolidação da normativa do direito consumerista e, especialmente, na identificação da condição de vulnerável do indivíduo enquanto parte na relação de consumo.

(OLIVEIRA, Júlio Moraes. 2016) O discurso do presidente atenta, também, para a importância do papel do Estado nessa garantia de proteção a todos esses indivíduos que são os consumidores, ainda que sua identificação enquanto classe seja, nesse momento, difusa. Nesta oportunidade, o presidente reconheceu e elencou, ainda, quatro direitos fundamentais pertinentes aos consumidores: o direito a segurança, informação, escolha e o direito de ser ouvido ou consultado.

Consumidores, por definição, somos todos nós. Eles são o maior grupo econômico, que afetam e são afetados por quase todas as decisões econômicas, sejam elas públicas ou privadas (...) Mas ainda assim eles são o único grupo importante cujos pontos de vista, muitas vezes, não são ouvidos.⁴ (Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962) (Tradução nossa).

Em atenção ao direito à segurança, o presidente Kennedy faz alusão à integridade física dos consumidores que devem ser protegidos de produtos e serviços prejudiciais à sua saúde ou, até mesmo, à sua própria vida. O direito de escolha, por sua vez, visa garantir que o consumidor tenha pleno acesso a uma diversidade de produtos e serviços e que isso seja resultado da livre concorrência do mercado, ou, quando esta não for possível, que lhes seja garantido o pleno acesso a produtos e serviços de escolha restrita, mas adequadamente regulados pelas agências governamentais responsáveis. Já o direito de ser ouvido se ancora na garantia de apreciação justa das questões que versem sobre os interesses dos consumidores de forma adequada e

⁴ “‘Consumers by definition, include us all’. They are the largest economic group, affecting and affected by almost every public and private economic decision. Yet they are the only important group... whose views are often not heard’”. **Papers of John F. Kennedy. Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. Special message to Congress on protecting consumer interest**, 15 March 1962. Disponível em: <<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028?msclid=b6624a29ce7e11ec8e978873074a2698>>. Acesso em 02 mai. 2022.

transparente por parte do Estado⁵. Isso significa dizer que esses indivíduos devem ter, à sua disposição, canais de atendimento eficazes e meios de esclarecer e sanar suas demandas propostas junto às agências governamentais responsáveis ou aos próprios prestadores de serviços contratados.

O direito à informação é de especial relevância, uma vez que se refere ao direito do consumidor de ser protegido contra práticas publicitárias enganosas ou informações que influenciem sua escolha a partir de premissas que não condizem com a realidade da prestação de serviços ou fornecimento de produto ofertadas. Isso objetiva, mais uma vez, reduzir a desigualdade presente na relação de consumo.

Nesta seara, é possível identificar ainda mais claramente a condição de vulnerabilidade informacional da parte consumidora, uma vez que a propaganda é executada integralmente pelo prestador de serviço ou fornecedor do produto em momento inicial, quando este detém todas as ferramentas e informações referentes ao produto ofertado. Cabe destacar, ainda, que de acordo com o Artigo 29º do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022) e com o objetivo de proteger o potencial consumidor de práticas publicitárias abusivas, as disposições do CDC são perfeitamente aplicáveis ainda que em momento anterior à efetiva contratação. Desta forma, o fornecedor está sujeito aos institutos jurídicos supramencionados ainda que não tenha sido estabelecida a relação objetiva civil contratual.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

Particularmente no tocante aos serviços educacionais, Carlos Roberto Barbosa Moreira⁶ enuncia sobre a importância de tutela do potencial consumidor frente à eventuais propagandas enganosas por parte das instituições de ensino. Isso ocorre porque a divulgação de resultados acadêmicos configura prática comum em meio a esta espécie de relação contratual e, esta

⁵ A partir da análise de OLIVEIRA, Júlio Moraes. **A importância do Discurso do Presidente John Kennedy para o Direito do Consumidor**. Academia.Edu. 2016. Disponível em: <https://www.academia.edu/36914472/A_importancia_do_Discurso_do_Presidente_John_Kennedy_para_o_Direito_do_Consumidor?msclkid=57ae55c0ced711ec887ac438f70227b8>. Acesso em 02 mai. 2022.

⁶ MOREIRA, Carlos Roberto Barbosa. **O Código de Defesa do Consumidor e os contratos de prestação de serviços educacionais**. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 13, 1997. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/70148>>. Acesso em 20 set. 2021.

divulgação, muitas vezes opera como fator determinante para a efetiva contratação por parte do consumidor.

(MOREIRA, Carlos Roberto Barbosa. 1996) **2. Informação devida ao consumidor de serviços educacionais; proteção contra a propaganda enganosa; vinculação da oferta.**

Disciplinada pelas normas do Código, a relação jurídica originada pelo contrato de prestação de serviços educacionais atribui a cada uma das partes envolvidas os direitos e deveres previstos na lei e no próprio negócio jurídico. Aliás, cabe recordar que a atuação do sistema legal de proteção ao consumidor se inicia antes mesmo da efetiva contratação, tutelando os interesses do *potencial* consumidor (isto é, daquele que, embora não tendo *ainda* contratado a prestação de serviço – e que, por isso, não se enquadre na definição do art. 2º -, possa, em tese, vir a fazê-lo): como deixa claro o art. 29º da Lei nº 8.078/90, os dispositivos referentes às “práticas abusivas”, inseridos em seu Capítulo V, e os que concernem à “proteção contratual”, presentes no Capítulo VI, incidem em benefício de “todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele (*sic*) previstas”. No dizer de autorizado intérprete do Código, “o que se exige é a simples exposição à prática, mesmo que não se consiga apontar, concretamente, um consumidor que esteja em vias de adquirir ou utilizar o produto ou serviço.”⁷

No ordenamento jurídico brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022) elenca os direitos básicos do consumidor em seu Artigo 6º e, ainda que não haja referência direta ao discurso do presidente norte-americano, seus princípios se fazem representados (OLIVEIRA, Júlio Moraes. 2016).

No que diz respeito ao papel do Estado na proteção dos interesses dos consumidores, notadamente, o Capítulo II do CDC dispõe sobre a Política Nacional das Relações de Consumo que preza, diretamente, pela harmonização entre os interesses do consumidor e os princípios constitucionais de manutenção da ordem econômica. Neste sentido, o dispositivo jurídico traça a relação entre os direitos assegurados ao consumidor e as ferramentas instrumentalizadas pelo Estado para garantir que esses direitos gozem de plena eficácia por meio do acesso conferido aos indivíduos a essas ferramentas.

CAPÍTULO II

Da Política Nacional de Relações de Consumo

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de

⁷ ANTÔNIO HERMAN BENJAMIN, **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto**, Forense Universitária, 3ª ed., 1993, p. 147, destacado no original. Trecho extraído de MOREIRA, Carlos Roberto Barbosa. **O Código de Defesa do Consumidor e os contratos de prestação de serviços educacionais**. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 13, 1997. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/70148>>. Acesso em 20 set. 2021.

vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo. Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

O discurso do presidente John F. Kennedy na década de 1960 já aborda, também, a preocupação com as mudanças que viriam a ser refletidas no contexto socioeconômico vigente a partir da movimentação financeira intensa executada pela sociedade de consumo em plena expansão. Quando o chefe do poder executivo norte-americano discorre sobre a suscetibilidade do consumidor à veiculação de práticas publicitárias irregulares, que terminam por estimular a aquisição de bens e serviços para satisfazer uma necessidade fabricada, ele já demonstra a demanda latente por políticas públicas mais efetivas que regulem o mercado consumidor garantindo preços justos e um ambiente seguro para o próprio ente vulnerável, enquanto elo mais frágil da relação contraída.

Ao final da mesma década de 1960, Guy Debord publicou a obra intitulada *A Sociedade do Espetáculo*⁸ e, na ocasião, discorreu sobre o papel do espetáculo midiático em relação ao objetivo de promover o consumo de bens e serviços na era da televisão. De acordo com o autor, o espetáculo em si, para além de uma ferramenta de propaganda a serviço do modelo capitalista, seria também o reflexo do modelo social já existente, uma vez que configuraria a afirmação do que já se podia observar no contexto social predominante naquele momento.

Com a expansão da classe média e da sociedade de consumo, ambos produtos diretos do desenvolvimento desenfreado do capitalismo a partir da década 1950, a aquisição de bens e serviços sofre um processo de transição em que deixa de configurar o evento de suprir meras necessidades materiais para se tornar o fenômeno que veio a ser a sociedade de consumo como a conhecemos.

⁸ DEBORD, Guy. **A sociedade do espetáculo**. Tradução de Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997.

O ato de adquirir bens e serviços, neste momento, é então alçado a se tornar a forma de satisfazer a busca do ser humano pela felicidade, vinculada à ideia de realização pessoal. O resultado do espetáculo midiático aliado ao sistema capitalista vigente e à mudança de status do ato de consumir, resulta no seguinte cenário: o efetivo atingimento dessa felicidade, enquanto objetivo final do indivíduo, se torna cada vez mais difícil, uma vez que as expectativas para realização plena vão se tornando cada vez mais inatingíveis e, quando alcançadas, o sentimento de realização se torna cada vez mais efêmero.

Além disso e ao encontro da visão de Debord, tem-se que para garantir a manutenção do espetáculo, como definido pelo autor, deve haver a constante renovação do objeto de consumo e, neste sentido, a vida útil dos produtos e serviços que atendem a esta demanda de busca pela felicidade passa a ser cada vez mais curta. Este fenômeno de permanente insatisfação dialoga, ainda, com o preceituado pelo sociólogo Zygmunt Bauman, quando ele discorre sobre a transformação do próprio indivíduo em mercadoria (BAUMAN, Zygmunt. 2008).

Esta constrição temporal somada à busca pelo cumprimento da expectativa de atingimento da felicidade plena por meio do consumo, trabalha para atender ao desejo do modelo capitalista de perpetuar a necessidade de renovação e de busca constante por novos bens e serviços e garantindo, assim, a expansão da sociedade de consumo.

Para o filósofo, essa busca incansável pelo ideal de felicidade a partir do consumo de produtos e serviços, estimulada pela propaganda midiática, resulta em um estado permanente de ansiedade em que, não só os produtos, mas as ideologias e as tendências sociais também passam a ser de efêmero aproveitamento e rápido descarte. Isso ilustra a transição bem-sucedida que o ato de consumir teve de mero ato de transação da vida cotidiana civil para se confundir, não só com a própria personalidade dos indivíduos, mas com o papel que eles desempenham na sociedade e, conseqüentemente, com todo o modelo de sociedade que viria a vigor. Quando Bauman afirma que o indivíduo passou a configurar mercadoria, é necessário considerar que o espetáculo midiático encontrou uma forma de instrumentalizar a atenção de seu público.⁹

⁹ BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

Em atenção ao ideal de felicidade buscado pelo consumidor, faz-se necessário pontuar o enunciado por Giles Lipovetsky, quando o autor afirma que a sociedade do hiperconsumo se ancora no conceito de felicidade imediatista, ou seja, quando o indivíduo falha em alcançar o sentimento de felicidade a longo prazo, ele incorre na interminável busca pela satisfação de desejos a curto prazo. Este ciclo o deixa frustrado e, conseqüentemente, mais suscetível ao sentimento de desamparo, em exata oposição à felicidade almejada, configurando o paradoxo¹⁰. Lipovetsky atenta, ainda, para outra consequência dessa frustração que ocorre quando o indivíduo, ao falhar em alcançar essa felicidade por meio de produtos e serviços materiais, passa a empregar seus esforços na busca por instrumentos subjetivos.

Neste contexto, em que o consumo se torna a solução automática e mercantil para a busca pela realização do ser humano, ocorre, ainda, a ressignificação do conceito do próprio conceito de tempo. Isso significa dizer que o tempo pseudocíclico terminou por ser transformado e redefinido pela própria indústria.¹¹ Desta forma, tem-se que a ideologia que rege a sociedade de consumo rompe as barreiras da esfera das simples transações contratuais realizadas e passa a operar no ideário social dos indivíduos, na forma de constante propaganda à qual os consumidores estão suscetíveis.

Todo o tempo consumível da sociedade moderna acaba por vir a ser tratado como matéria-prima de novos produtos diversificados, que se impõem no mercado como empregos do tempo socialmente organizados.¹²

O tempo pseudocíclico consumível é o tempo espetacular, ao mesmo tempo como tempo de consumo das imagens, no sentido restrito, e como imagem do consumo do tempo, em toda a sua extensão.¹³ DEBORD, Guy. *A sociedade do espetáculo*. Tradução de Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997.

A obra de Guy Debord conclui que a sociedade pós-moderna teria, portanto, superado a era em que o feito mais importante alcançado pelo indivíduo seria o conceito de “ser”, passando então ao momento em que o feito primordial viria a estar diretamente relacionado ao conceito de “ter”. Por fim, estaríamos, enquanto consumidores inseridos no mesmo tecido social, retornando a um estado em que o traço crucial seria o da aparência, ou seja, o de “parecer ser” em razão da consolidação do espetáculo no contexto social.

¹⁰ LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade do hiperconsumo**. Tradução de Maria Lúcia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

¹¹ A partir da análise de CABRAL, Pereira Quésia. **Poder punitivo midiático: reflexos da governamentalidade neoliberal na sociedade espetacularizada da indústria penal**. Universidade Federal do Pará. Instituto de Ciências Jurídicas. 2014.

¹² (DEBORD, Guy. P. 111. 1997).

¹³ (DEBORD, Guy. P. 112. 1997).

2.2. Da vulnerabilidade, hipervulnerabilidade e da hipossuficiência

O Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022) e a doutrina brasileira, para além do conceito de vulnerabilidade supramencionado, empregam também os conceitos da hipervulnerabilidade e hipossuficiência. Sabidamente, esses conceitos possuem alguma interseção no próprio princípio da vulnerabilidade conferido ao consumidor em meio às relações de consumo, mas a hipervulnerabilidade e a hipossuficiência, contudo, compreendem particularidades para além deste gênero.

Juristas como Paulo de Tarso Sanseverino ¹⁴ e Alinne Arquette consideram a vulnerabilidade inerente ao consumidor como um conceito equivalente à hipossuficiência, contudo, para a professora Cláudia Lima Marques, cumpre esclarecer a seguinte distinção: Enquanto a vulnerabilidade é um estado inerente ao sujeito do consumidor, enquanto parte da relação de consumo, a hipossuficiência particulariza em determinado grau a fragilidade deste sujeito em razão de um fator específico e agravante característico do próprio ente ou, ainda, do contexto socioeconômico no qual ele está inserido.

A verificação dessa hipossuficiência não se trata, contudo, de um fato absoluto, mas de um conjunto de fatores que vêm a constituir uma realidade a ser analisada de forma fundamentada. Urge, ainda, destacar que a hipossuficiência contempla a fragilidade que assola o consumidor no contexto das relações processuais, enquanto a mera vulnerabilidade cuida do consumidor enquanto inserido no contexto material ¹⁵Esse entendimento encontra respaldo no disposto no Artigo 98º do Código de Processo Civil; Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015

¹⁴ Conforme texto publicado por MANASSÉS, Diogo Rodrigues. **Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova: notas para uma diferenciação**. 2013. Disponível: < <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/vulnerabilidade-hipossuficiencia-conceito-de-consumidor-e-inversao-do-onus-da-prova-notas-p>>. “Em pesquisa da jurisprudência do STJ, percebe-se que, até meados de 2004, a Terceira Turma tendia a adotar a posição maximalista, enquanto que a Quarta Turma tendia a seguir a corrente finalista, conforme levantamento transcrito no voto-vista da Ilustre Ministra Nancy Andrighi no CC nº 41.056/SP, julgado pela 2ª Seção em 23.06.2004. Contudo, em 10/11/2004, a Segunda Seção, no julgamento do Resp. nº 541.867/BA, Rel. p/ Acórdão o Ilustre Min. Barros Monteiro, acabou por firmar entendimento centrado na teoria subjetiva ou finalista, posição hoje consolidada no âmbito desta Corte.” (AgRg no Agravo de Instrumento nº 1.248.314-RJ, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3ª Turma, j. 16/02/2012).

¹⁵ MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2014. Disponível em: <https://thomsonreuters.jusbrasil.com.br/doutrina/1341590752/o-novo-direito-privado-e-a-protecao-dos-vulneraveis>. Acesso em: 02 jun. 2022.

(CPC) (Brasil, 2021), quando este define as prerrogativas que competem às pessoas naturais ou jurídicas que gozem de insuficiência de recursos, em razão desta espécie de fragilidade à qual estão submetidas.

No tocante à figura da hipervulnerabilidade, ela se faz presente no Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022) na forma da Seção IV – Das Práticas Abusivas, em seu Artigo 39º, quando este dispõe sobre a condição de excessiva vulnerabilidade a qual o consumidor está submetido quando se depara com uma conduta abusiva adotada pelo fornecedor de bens ou serviços.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços. Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022).

Quando se analisa a prestação de serviços educacionais referentes ao ensino básico, sob à ótica da hipervulnerabilidade, tem-se uma situação peculiar: o consumidor destinatário final, como definido pelo Artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022), vem a ser o aluno que estará efetivamente usufruindo da prestação dos serviços. No entanto, uma vez que os alunos se encontram em idade escolar compreendida entre 04 (quatro) e 17 (dezessete) anos, o consumidor que contrata o serviço e, portanto, observa as previsões constantes no instrumento e se sujeita às cláusulas que norteiam a relação de consumo contraída, vem a ser o adulto que, na maioria das vezes, é o responsável legal pelo aluno. Esta situação insere o estudante em um contexto de hipervulnerabilidade clássica¹⁶ e compete a instituição de ensino à observância dos institutos que guiam as relações de consumo em um relacionamento duplo.

Há que se considerar neste contexto, ainda, o entendimento de Cristiano Heineck Schmitt, quando o autor discorre sobre a hipervulnerabilidade particular de consumidores inseridos em determinadas relações de consumo, a exemplo do consumidor idoso e do consumidor criança.

¹⁶ A partir do entendimento de consumidor “duplamente-vulnerável” às práticas do mercado, no qual se destaca o consumidor-criança, encontrado em MARTINS, Guilherme Magalhães. **A revisão dos contratos civis e de consumo em tempos de COVID-19**. Revista de Direito do Consumidor | vol. 132/2020 | p. 31 - 56 | Nov - Dez / 2020 DTR\2020\14415.

Ao encontro do argumento proposto pelo autor, este conclui pela necessidade latente de o sistema de proteção aos interesses do consumidor, qual seja, os órgãos e agências autárquicas especializadas, o poder judiciário e o poder legislativo, exercer seu papel de maneira ainda mais enfática no tocante ao consumidor hipervulnerável (SCHMITT, C. H. 2014.).

Tornando à análise da prestação de serviços educacionais, a hipervulnerabilidade se verifica confortavelmente à luz da peculiaridade que ocorrem na, supramencionada, dualidade da figura do consumidor em oposição ao fornecedor. Essa dualidade decorre do fato de o consumidor contratante, que já se encontra em posição de vulnerabilidade, ser o responsável pela observância das cláusulas contratuais enquanto que o consumidor destinatário que, de fato, estará sujeito à execução do serviço por parte do fornecedor, ser o estudante menor de idade.

Este estudante, menor de idade configura o consumidor hipervulnerável¹⁷ que estará sendo diretamente impactado pela atuação do fornecedor e das disposições contratuais que, conforme será explorado no presente trabalho, se configuram, eventualmente, como disposições abusivas.

Já a hipossuficiência, para além de configurar um conceito fático e não jurídico em seu cerne, incorre, por sua vez, conforme supramencionado e preceituado pela jurista Cláudia Lima Marques, no componente essencial da fragilidade processual do consumidor em uma lide consumerista, qual seja, a dificuldade da produção de prova no curso do processo, em razão de sua vulnerabilidade jurídica¹⁸. De forma complementar a esta faceta tem-se, ainda, o fato de o conceito da hipossuficiência existir para além do recorte de tutela do direito do consumidor, em áreas diversas do direito.

José Reinaldo Lima Lopes e Antônio Herman Benjamin¹⁹, em seu posicionamento, entendem a hipossuficiência como a agravação do estado de vulnerabilidade do consumidor, ou

¹⁷ SCHMITT, C. H. **Consumidores hipervulneráveis: A proteção do idoso no mercado de consumo**. 1ª. Ed. [São Paulo]: Atlas Editora, 2014.

¹⁸ LIMA, Sthéfanni Machado de. **Vulnerabilidade e hipossuficiência na sistemática do código de defesa do consumidor**. Revista do CAAP | Belo Horizonte n. 2 | V. XVII | p. 241 a p. 259 | 2011.

¹⁹ BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor- Comentado** 8ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

seja, a vulnerabilidade é conceito aplicado horizontalmente ao consumidor médio de maneira igualitária, enquanto que o consumidor hipossuficiente seria aquele que já é considerado pelo ordenamento jurídico como hipervulnerável, a exemplo de idosos e crianças e estas pessoas seriam, portanto, mais suscetíveis às práticas mais nocivas da esfera consumerista.

Para Humberto Theodoro Junior, 2001; por sua vez, essa hipossuficiência que comumente se confunde com a mera fragilidade do ente consumidor, em razão da desigualdade de condições existentes entre este e as instituições prestadoras de serviços ou fornecedora de produtos, deve configurar condição de impotência na seara jurídica; vedando a prerrogativa de que a parte hipossuficiente possa, de maneira satisfatória, produzir prova e demonstrar o dano sofrido em uma lide processual. Ainda conforme o jurista, um dos remédios adotados para mitigar essa discrepância foi a inversão do ônus da prova em benefício da parte vulnerável processualmente, denotado pelo fato de esta previsão ter sido absorvida pelo Artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022) em sentido mais amplo do que aquele utilizado pelo Código de Processo Civil; Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (CPC) (Brasil, 2021), quando este versa – em sentido mais estrito - sobre a hipossuficiência enquanto defasagem econômica do indivíduo.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022).

A coexistência e a relação de interdependência presentes entre a vulnerabilidade, a hipossuficiência e a hipervulnerabilidade, no escopo do direito do consumidor não devem, contudo, serem presumidas para além deste ramo do direito, uma vez que outras áreas do direito não gozam da prerrogativa da vulnerabilidade imputada ao sujeito de direito. Ademais, tem-se que a vulnerabilidade não configura requisito prévio e fundamental para a verificação da hipossuficiência, enquanto consequência da dificuldade encontrada na produção de prova em outras áreas do direito e, neste sentido, cumpre esclarecer, ainda que o próprio Código de Defesa do Consumidor determina que a hipossuficiência deve ser entendida para um grupo restrito de consumidores, ao contrário da vulnerabilidade, prevista no Inciso I do Artigo 4º do CDC.

2.3. Da relação contratual contraída pelo consumidor na figura do contrato de prestação de serviços educacionais

Passando à análise dos contratos educacionais da educação básica, tem-se que o direito à educação configura direito social garantido pelo Artigo 6º da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022). As instituições de ensino privadas atuam, portanto, de modo a viabilizar que este serviço seja prestado de forma complementar ao serviço prestado pelo Estado, gozando de importante papel social. A prestação desse serviço educacional e o tratamento singular conferido à educação devem, ainda, ser analisados à luz da condição de vulnerabilidade do consumidor contratante supramencionada, uma vez que este indivíduo se encontra em posição de parte da relação contratual da aquisição de um serviço de natureza análoga à contratação essencial.

Em atenção à aplicação do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC) (Brasil, 2022) nos contratos de prestação de serviços educacionais, Antônio Vinícius Silva pontua a seguinte diferenciação:

(SILVA, 2018) 2. Como identificar se o código de defesa do consumidor se aplica ao contrato de prestação de serviço educacional

Para a incidência do código consumerista é preciso analisar se o contrato é remunerado e se a instituição de ensino que presta o serviço educacional é organizada para este fim, caso positivo, ou seja, se ocorre o pagamento pela prestação do serviço e a empresa de serviço tenha como finalidade principal a realização de serviço de ensino, então se adequa ao papel de fornecedor de serviço previsto no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, não se aplica o Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos de educação, nos quais não se exige do cidadão remuneração direta. (2018)

A partir dessa distinção, resta verificado que as instituições de ensino, enquanto responsáveis pela prestação onerosa de serviços educacionais, devem – pacificamente - estrita observância ao Código de Defesa do Consumidor.

Tem-se, a exemplo da atuação dos órgãos de defesa e proteção do consumidor em meio à pandemia do COVID-19, a Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado, por meio de sua Secretaria Nacional do Consumidor SENACON que emitiu a Nota Técnica nº 14 (Nota Técnica nº 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, 2020). ²⁰Neste documento, o

²⁰ BRASIL. **Nota Técnica nº 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ**, de 25 de março de 2020. Disponível em: < <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/95-notas-tecnicas>>. Acesso em 20 set. 2021.

órgão se posicionou em defesa dos princípios e institutos que zelam pelo consumidor em seu estado de vulnerabilidade, além de argumentar pelo princípio da conservação do negócio jurídico e afirmar que eventuais litígios devam ser sanados por meio da busca e atingimento de conciliação entre as partes.

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. Muitos 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. Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - Secretaria Nacional do Consumidor SENACON - Nota Técnica nº 14 (Nota Técnica nº 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, 2020).

Não deve haver, portanto, o entendimento de que exista uma contraposição diametralmente oposta entre a defesa dos direitos do consumidor na seara dos contratos educacionais, em meio a um contexto de instabilidade e a prestação de serviços educacionais conduzidos pelas instituições privadas de ensino.

O que deve haver é a conciliação entre esses interesses, além da observância ao fundamental papel exercido pelos órgãos e autarquias dedicados à proteção dos interesses do consumidor, uma vez que sua atuação opera, ainda, para desafogar o poder judiciário de demandas numerosas e pulverizadas. O trabalho ora elaborado se debruçará sobre a verificação da efetiva consideração e aplicação do princípio da vulnerabilidade nos contratos de prestação de serviços educacionais que versam sobre o ensino básico privado.

Para além do Código de Defesa do Consumidor, a relação firmada a partir dos contratos de prestação de serviços educacionais deve observância à Lei de Mensalidades; Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999 (Brasil, 2022). Este dispositivo legal busca contemplar e coibir as práticas abusivas mais comumente encontradas na prestação de serviços educacionais, a exemplo da retenção irregular de documentos escolares, como histórico escolar e boletim, quando sua subsequente entrega se apresenta condicionada à adimplência contratual. Para além da Lei de Mensalidades, essa prática infringe diretamente a Portaria nº 3/2001 de 15 de março de 2001, divulgada pela Secretaria de Direito Econômico conforme disposto:

6. autorize, em virtude de inadimplemento, o não fornecimento ao consumidor de informações de posse do fornecedor, tais como: histórico escolar, registros médicos, e demais do gênero. Portaria n° 3/2001 de 15 de março de 2001, divulgada pela Secretaria de Direito Econômico.

Outro exemplo de prática consumerista abusiva comumente verificada é a vinculação da renovação da matrícula ao adimplemento das obrigações pecuniárias de contraprestação, ou seja, vedar a renovação da matrícula regular do aluno em razão de inadimplência de ano anterior. Neste sentido, a Lei das Mensalidades confere às instituições de ensino a faculdade de suspender a concessão de eventuais condições comerciais benéficas ao aluno inadimplente, por exemplo, de modo a garantir o equilíbrio econômico do negócio jurídico.

A rescisão dos contratos de prestação de serviços educacionais configura, confortavelmente, o conflito mais suscitado pelos consumidores que são parte desta relação contratual quando estes entendem que seus direitos foram violados. Isso ocorre porque o mecanismo mais utilizado pelas instituições de ensino para se resguardarem dos custos de operação é a cobrança de multa contratual pela rescisão antecipada por parte do aluno ou contratante.

2.4. Do caráter indispensável da prestação de serviços educacionais de educação básica.

Para além da análise da situação de vulnerabilidade do consumidor enquanto contratante, é necessário considerar que a prestação de serviços educacionais, no ordenamento jurídico brasileiro, goza de tratamento singular e, no caso da educação básica, esse serviço figura como análogo a um serviço de caráter indispensável.

O Art. 4° da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Brasil, 2022) dispõe que o Estado possui o dever de garantir a educação escolar pública às crianças de 4 (quatro) a 17 (dezessete) anos de idade em todos os segmentos da educação básica. Soma-se a isso o disposto no Art. 55° da Lei n° 8.069, de 13 de julho de 1990 (Brasil, 2021), quando este determina que os responsáveis por crianças e adolescentes em idade escolar têm a obrigação de matricular seus pupilos em rede regular de ensino básico. Cabe destacar, também, que quando o estudo ora apresentado discorrer sobre a “educação básica”, este texto estará abordando os segmentos da educação básica, conforme previsto na Lei de

Diretrizes e Bases da Educação Nacional, quais sejam: o Ensino Infantil, Ensino Fundamental e o Ensino Médio.

Os dispositivos legais supramencionados tornam imperativo o caráter excepcional da prestação de serviços educacionais no território brasileiro, de modo que as lacunas deixadas no serviço prestado pelo Estado, em razão de problemas estruturais e sistêmicos do ensino público, terminam, conseqüentemente, preenchidas pelo sistema privado de educação básica. Desta forma, para os fins propostos pelo estudo ora elaborado e pelo recorte executado de análise dos contratos de consumo firmados entre o consumidor e as instituições de ensino básico privadas, considerar-se-á que o ensino privado goza do mesmo tratamento análogo à indispensabilidade conferido por força do dever do Estado de garantia do provimento da educação aos alunos entre 4 (quatro) e 17 (dezesete) anos de idade.

Essa análise deve ser realizada, contudo, em permanente observância ao enunciado por Antônio Vinicius Silva, quando afirma que a onerosidade se faz requisito essencial para que a prestação de serviço educacional seja estudada pela ótica do direito do consumidor ²¹e, desta forma, a prestação do serviço educacional a partir do sistema público de educação não recai na esfera consumerista da análise contratual enquanto que a prestação do serviço educacional pelas instituições privadas de ensino o fazem (MOREIRA, Carlos Roberto Barbosa. 1996).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Brasil, 2022) sofreu ajustes em 2013 para que se adequasse à Emenda Constitucional n. 59, de 11 de novembro de 2009 (Brasil, 2022). A nova redação foi estabelecida por força da Lei nº 12.796, de 04 de abril de 2013, passando a determinar que as crianças brasileiras devem ser matriculadas na educação básica a partir dos quatro anos de idade, cabendo aos responsáveis o dever de proceder com a matrícula regular do aluno, além de compelir o Estado a garantir a obrigatoriedade da oferta gratuita de educação básica a partir desta idade.

Art. 1º Os incisos I e VII do art. 208 da Constituição Federal, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 208.

²¹ SILVA, Antônio Vinicius. **O contrato de prestações de serviços educacionais e o código de defesa do consumidor: saiba quais são seus direitos.** JusBrasil. 2018. Disponível <<https://antoniovinicius.jusbrasil.com.br/artigos/664790253/o-contrato-de-prestacoes-de-servicos-educacionais-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor-saiba-quais-sao-seus-direitos>>. Acesso em 20 set. 2021.

I - educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos de idade, assegurada inclusive sua oferta gratuita para todos os que a ela não tiveram acesso na idade própria; (NR). Emenda Constitucional n. 59, de 11 de novembro de 2009.

A medida evidencia o papel fundamental exercido pelas instituições privadas de educação básica ao complementar a prestação de serviço educacional que obrigatoriamente deve ser fornecida pelo Estado.

A fiscalização do cumprimento do referido dispositivo legal compete, parcialmente, ao Conselho Tutelar, sendo certo que as escolas particulares têm o dever de notificar o órgão quando for identificada qualquer irregularidade na manutenção de segurança e bem-estar de um aluno menor de idade, além das hipóteses de evasão escolar, ou seja, quando um responsável deixa de garantir a presença regular do aluno nas atividades escolares. Essa comunicação busca garantir que os alunos em idade escolar estejam necessariamente matriculados em uma instituição de ensino, uma vez que os responsáveis legais do aluno podem ser responsabilizados pelo descumprimento do dispositivo legal previsto na Lei n° 12.796, de 04 de abril de 2013 (Brasil, 2013).

Para além da alteração trazida pelo dispositivo supramencionado, a Lei de Mensalidades, em seu § 4º, torna a reforçar a obrigatoriedade da matrícula regular do aluno em idade escolar na educação básica.

§ 4º Na hipótese de os alunos a que se refere o § 2º, ou seus pais ou responsáveis, não terem providenciado a sua imediata matrícula em outro estabelecimento de sua livre escolha, as Secretarias de Educação estaduais e municipais deverão providenciá-la em estabelecimento de ensino da rede pública, em curso e série correspondentes aos cursados na escola de origem, de forma a garantir a continuidade de seus estudos no mesmo período letivo e a respeitar o disposto no inciso V do art. 53 do Estatuto da Criança e do Adolescente. (Renumerado pela Medida Provisória nº 2.173-24, de 2001)”. Lei de Mensalidades; Lei n° 9.870, de 23 de novembro de 1999 (Brasil, 2022).

Neste sentido, faz-se imperativo que o tratamento conferido pelos operadores do direito do consumidor e os órgãos competentes frente aos prestadores de serviço educacional privado seja especialmente criterioso, uma vez que a educação básica não configura prestação de serviços de caráter superficial, mas serviço devidamente definido pelo Estado como obrigatório e suplementado pelo serviço privado.

Essa situação atípica funciona, também, para potencializar a fragilidade do consumidor em meio a esta relação contratual, uma vez que o indivíduo se depara com diversos dispositivos legais que condicionam a manutenção da relação jurídica contratada, ainda que a contraprestação por parte da instituição de ensino esteja, por exemplo, ocorrendo de maneira irregular. Isso ocorre na forma da obrigação legal que o responsável tem de manter o aluno matriculado em rede regular de ensino básico, oriunda da boa intenção legislativa de zelar pela educação enquanto tema constitucional.

Sob a ótica da proteção ao consumidor, no entanto, essa obrigação imputada aos responsáveis legais de estudantes menores de idade agride a prerrogativa do consumidor de atuar de maneira efetiva pela revisão de cláusulas contratadas ou, ainda, de pleitear pelo encerramento do serviço em razão de eventual execução irregular por parte do fornecedor. O contratante se vê obrigado, então, a considerar o impacto que uma eventual rescisão deste contrato teria na sua vida privada ou na vida de seu pupilo, ainda que esta ponderação de caráter subjetivo não esteja prevista em contrato.

Cumprido frisar que, sob a ótica do direito contratual civil, o responsável tem seus direitos objetivos formalmente assegurados, não havendo qualquer vedação expressa à rescisão contratual a qualquer tempo, por exemplo. Do ponto de vista do direito do consumidor, no entanto, reconhecendo a vulnerabilidade do contratante e o desequilíbrio presente na relação firmada, é notável o impacto que esse caráter indispensável da prestação de serviços educacionais desempenha no escopo de atuação que o consumidor possui nesta relação contratual, ainda que, em um primeiro momento, este impacto pareça ser meramente subjetivo.

Na década de 1980, a Resolução de nº 39/248 da Organização das Nações Unidas (ONU, 1985)²² reconheceu o desequilíbrio presente na relação entre o consumidor e as entidades prestadoras de serviço ou fornecedora de bens e, de modo a zelar pelos interesses desses indivíduos, especialmente em países em desenvolvimento, o documento buscou oferecer diretrizes para viabilizar essa relação de forma mais justa. A Resolução reconhece, ainda, a importância do papel dos Estados na proteção oferecida aos seus consumidores e se posiciona pela criação de políticas públicas eficazes e pela manutenção de órgãos e agências reguladoras

²² **Resolução da ONU nº 39/248, de 16 de abril de 1985. Guidelines for consumer protection.** A/RES/39/248. 2011. Disponível em: <<https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/21426-21427-1-PB.pdf>>. Acesso em 09 abr. 2022.

que exerçam essa proteção no dia a dia de seus cidadãos, levando em consideração o contexto socioeconômico daquela sociedade.

Na década seguinte, no ordenamento jurídico brasileiro, tem-se que na esteira da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022); e do Código de Defesa do Consumidor (CDC); Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022); houve a formação da Fundação do BRASILCON em 1992²³. O órgão foi formado pelos mesmos juristas idealizadores do que viria se tornar o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e configura associação civil que atua nacional e internacionalmente no âmbito do direito do consumidor, além de ser responsável pela publicação da Revista de Direito do Consumidor.

A formação da BRASILCON e a divulgação dessas diretrizes por parte da ONU, convocando os Estados a adotarem políticas públicas que protejam o consumidor e a responsabilizarem as instituições privadas fornecedoras, deixa claro a importância de que goza o consumidor no contexto social em que está inserido. Para além desta posição de destaque, resta comprovado, também, os efeitos que as décadas de 1950 e 1960 e a expansão da sociedade de consumo tiveram neste nicho das relações privadas, tornando necessária a intervenção e o posicionamento do órgão supranacional na década de 1980 e a subsequente formação da associação civil na década seguinte.

A professora Cláudia Lima Marques, que presidiu a BRASILCON pelos anos de 1998 a 2000, define o direito do consumidor como um direito fundamental positivado, no que diz respeito a seu papel junto ao consumidor individual e aponta, ainda, a importância que possui como forma de restringir a atuação desenfreada dos agentes privados, especialmente as grandes empresas que firmam relações de consumo com os indivíduos particulares (MARQUES, 2006).

Suscita-se, neste interim, a preocupação legítima que existe com relação à eventual restrição da livre iniciativa, garantida pelo Artigo 170º da Constituição da República Federativa

²³ “O Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON) é uma associação civil de âmbito nacional, multidisciplinar, sem fins lucrativos e filiação partidária, de caráter científico, técnico e pedagógico, criada no ano de 1992, na cidade de Canela, no Estado do Rio Grande do Sul, pelos autores do anteprojeto de lei que deu origem ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)”. Disponível em: <

do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022) que se apresentaria como resultado dessa intervenção mais enfática do Estado visando a proteção dos interesses do consumidor. Cumpre ressaltar, contudo, que a proteção conferida ao consumidor enquanto ente mais vulnerável da relação visa, justamente, reestabelecer o equilíbrio que já se apresenta de forma desigual na relação firmada com as empresas privadas, ou seja, não há que se falar de ataque à teoria econômica clássica²⁴.

No ordenamento jurídico brasileiro, para além da presunção absoluta de vulnerabilidade de que goza o consumidor, conforme previsto no Art. 4º do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022), tem-se ainda os dispositivos constitucionais que passaram a absorver matéria de direito consumerista, previamente tutelada exclusivamente pelo ramo do direito civil (MIRAGEM, 2014). ²⁵Essa transição denota, novamente, a ascensão da proteção ao consumidor ao patamar de matéria constitucional, ou seja, para além da esfera do direito contratual civil e do conteúdo disposto no Código Civil; Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021) quando este versa sobre o negócio jurídico.

Em atenção à prestação de serviços educacionais e o especial tratamento de que goza por parte do ordenamento jurídico brasileiro, cumpre analisar ainda a Ação Direta de Inconstitucionalidade ADI de n. 1081, ajuizada pela Confederação Nacional dos Estabelecimentos de Ensino (CONEFEN) no Supremo Tribunal Federal STF em 1994, à luz do fenômeno da hiperinflação dos anos 1980 e 1990.

(CUNHA, Bruno Santos. 2021) Enquanto a inflação oficial que determinava a atualização dos preços dos bens de consumo e serviços aumentava exponencialmente, o poder legislativo buscava garantir que certas prestações de serviços fossem precificadas a partir da indexação da

²⁴ MARTINS, Guilherme Magalhães. “A ideia de uma sistemática proteção ao consumidor nas relações de mercado é sem dúvida estranha à teoria econômica clássica. Para esta, por vezes revisitada em novos movimentos, a necessidade econômica individual deveria se manifestar livremente e não cabe falar em proteção do consumidor, pois é este, afinal de contas, quem dita as leis no mercado”. Disponível em: **A revisão dos contratos civis e de consumo em tempos de COVID-19**. Revista de Direito do Consumidor | vol. 132/2020 | p. 31 - 56 | Nov - Dez / 2020 DTR\2020\14415.

²⁵ MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2014. Disponível em: <https://thomsonreuters.jusbrasil.com.br/doutrina/1341590752/o-novo-direito-privado-e-a-protecao-dos-vulneraveis>. Acesso em: 02 jun. 2022.

economia, evitando que o valor de sua contratação oscilasse demasiadamente.²⁶ Em atenção à prestação de serviços educacionais, essa garantia ocorreu na forma da MVP 154/1990; Medida Provisória nº 154, de 15 de março de 1990 (Brasil, 1990), em seu Artigo 7º; posteriormente convertida na forma da Lei nº 8.030, de 12 de abril de 1990; e revogada na forma da Lei nº 8.178, de 1º de março de 1991; que buscavam definir critérios alternativos à inflação para definir o reajuste das mensalidades escolares.

Art. 7º Os reajustes de mensalidades escolares devidas a partir de 1º de abril de 1990, serão calculados de acordo com os percentuais de reajuste mínimo dos salários de que trata o inciso II do artigo 2º.

Parágrafo único. As mensalidades escolares devidas até 31 de março de 1990 serão reajustadas na forma da legislação aplicável. MVP 154/1990; Medida Provisória nº 154, de 15 de março de 1990 (Brasil, 1990).

Em 1994, a MVP 457/1994; Medida Provisória nº 457, de 27 de fevereiro de 1994 (Brasil, 1994); posteriormente reeditada e finalmente convertida na forma da Lei nº 8.880, de 27 de maio de 1994, também conhecida como 'Plano Real', definiu os parâmetros a serem considerados no interregno de tempo entre a transição do Cruzeiro Real e a implementação do Real como moeda vigente. Nesse interim e ainda em 1994, o governo de Itamar Franco publicou a MVP 524/1994; Medida Provisória nº 524, de 7 de junho de 1994 (Brasil, 1994); que dispunha sobre as regras específicas que deveriam ser observadas para a conversão das mensalidades escolares nos estabelecimentos particulares de ensino à Unidade Real de Valor URV.

(CUNHA, Bruno Santos. 2021.) A Medida estabelecia que os valores das mensalidades escolares, desde março de 1994, deveriam ser convertidos em URV "pela média aritmética obtida dos valores cobrados em cruzeiros reais nos meses de novembro de 1993 a fevereiro de 1994" (Art. 1º). Em síntese, a norma previa, em junho de 1994, uma conversão de valores retroativa ao mês de março do mesmo ano; além disso, o critério de conversão considerava, para fins de média, os valores de novembro de 1993 a fevereiro de 1994 de forma nominal, a despeito do fato de que a moeda tinha seu valor corroído pela inflação à razão de 40% ao mês.

Quando o Art. 1º da MVP 524/1994 dispõe que o critério de conversão da moeda vigente, no tocante às mensalidades escolares, terá efeito retroativo, resta evidente a intenção do legislador de garantir que o consumidor contratante – seja ele o próprio aluno quando cabível, seja ele seu responsável - seja protegido para além da mera negociação contratual entre as partes. Este momento de grande instabilidade na sociedade brasileira reforça, mais uma vez, a

²⁶As mensalidades escolares e a intangibilidade dos contratos (STF ADI 1081). Portal Migalhas. 2021. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/coluna/stf-vs-supreme-court/350216/as-mensalidades-escolares-e-a-intangibilidade-dos-contratos>>. Acesso em 04 jun. 2022.

necessidade de especial proteção conferida ao consumidor vulnerável contratante da prestação de serviços de educação básica, para além dos institutos do direito contratual civil.

No mesmo ano, contudo, a Medida Provisória supramencionada teve sua constitucionalidade contestada e, subsequentemente, sua eficácia revogada pela Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) de n. 1081, ajuizada pela CONFENEN no Supremo Tribunal Federal (STF), uma vez que foi verificada a perda do objeto pela extinção da referida norma no ordenamento jurídico vigente, quando a Medida Provisória não restou convertida em lei; além de a maioria do STF entender e votar pela suspensão dos trechos da MVP 524/1994 que versavam sobre a retroatividade dos critérios determinados para a correta conversão ao Real dos valores calculados a título de mensalidade escolar, uma vez que a medida infringiria o princípio da manutenção do negócio jurídico, em respeito ao pactuado em contrato e conforme previsto no Art. 5º, XXXVI da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2021).

A sucessiva edição de medidas e atos do poder legislativo, ao longo da década de 1990, que objetivavam o tratamento específico da temática da prestação de serviços educacionais reitera o argumento de que o tema ultrapassa as contratações de serviços regulares e que, em meio a um cenário de crise e instabilidade como ocorreu durante a hiperinflação do final da década de 1990 e, novamente, durante a pandemia do novo Coronavírus em 2020, o Estado cumpre singular papel social de ente garantidor da proteção do consumidor e da restauração do equilíbrio nas relações contratuais de consumo.

Resta fundamental destacar, ainda, em observância à alegação do princípio da conservação do negócio jurídico que os contratos educacionais precisam ser, reiteradamente, arguidos na esfera do direito do consumidor e não na esfera das relações civis contratuais clássicas, visando o respeito ao princípio da vulnerabilidade e à fragilidade do consumidor na relação jurídica estabelecida.

Retornando ao Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022), em seu Artigo 2º, tem-se a definição da figura do consumidor da seguinte forma:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

Esse conceito é de especial relevância quando se analisa a prestação de serviços educacionais, uma vez que a figura do consumidor-contratante e a figura do consumidor-destinatário-final, muitas vezes, não convergem na mesma pessoa. Cumpre pontuar, ainda, a definição oferecida por Cláudia Lima Marques e pela jurisprudência vigente no ordenamento jurídico brasileiro ancorado na teoria finalista, qual seja:

Para o finalismo (teoria finalista ou subjetiva), corrente à qual se filia, “destinatário final seria aquele *destinatário fático e econômico* do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. ²⁷ Trata-se de interpretação teleológica, pois “não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional”²⁸. Havendo consumo intermediário, gerando nova cadeia de produção, o adquirente não é destinatário final.²⁹

A educação básica, torna-se a frisar, compreende os alunos em idade escolar, qual seja, entre 04 (quatro) e 17 (dezesete) anos de idade e, sendo certo que são indivíduos menores de idade e em sua maioria não emancipados legalmente, tem-se que os consumidores contratantes desta prestação de serviço, em particular, não são os próprios alunos, mas seus responsáveis legais. Essa situação atípica, torna-se a frisar, acentua a condição de vulnerabilidade do aluno, uma vez que o destinatário final desta relação de consumo, conforme preceituado no Código de Defesa do Consumidor (CDC), é o indivíduo hipervulnerável: consumidor final da aquisição da prestação do serviço e indivíduo menor de idade, logo, não responsável pela contratação legal do serviço.

Em 2020, o Decreto Legislativo nº 6, de 2020 (Brasil, 2020) reconheceu a ocorrência do estado de calamidade pública no território brasileiro decorrente da pandemia do novo

²⁷ MARQUES, Cláudia Lima *et al.* **Manual de direito do consumidor**, p. 84.

²⁸ MARQUES, Cláudia Lima *et al.* **Manual de direito do consumidor**, p. 84-85.

²⁹ Conforme texto publicado por MANASSÉS, Diogo Rodrigues. **Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova: notas para uma diferenciação**. 2013. Disponível: < <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/vulnerabilidade-hipossuficiencia-conceito-de-consumidor-e-inversao-do-onus-da-prova-notas-p>>.

Coronavírus que assolou inúmeros países.³⁰ Este fenômeno, mais uma vez, suscitou o debate sobre o modelo de educação convencional, o qual se ancora majoritariamente no ensino integralmente presencial que se tornou impraticável em respeito às normas sanitárias vigentes que prezavam pelo distanciamento social.

Neste momento emergencial, diversas normas e dispositivos legais suplementares foram outorgados de modo a tutelarem da forma mais adequada as áreas afetadas pela pandemia do novo Coronavírus e a viabilizar que estes serviços permanecessem sendo prestados. A prestação de serviços educacionais, inicialmente, teve seu exercício parcialmente regulamentado por meio da MVP 934/2020; Medida Provisória nº 934, de 1º de abril de 2020 (Brasil, 2020). A MVP editada dispunha sobre a adequada reorganização do ano letivo e a dispensa excepcional da obrigação de cumprimento do número mínimo de dias letivos, regulamentado pelo inciso I do caput e no § 1º do art. 24 e no inciso II do caput do art. 31 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Brasil, 1996). Em agosto do mesmo ano, a MVP supramencionada restou convertida na Lei nº 1.040, de 18 de agosto de 2020 (Brasil, 2020)³¹.

Art. 1º Esta Lei estabelece normas educacionais a serem adotadas, em caráter excepcional, durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020.

Parágrafo único. O Conselho Nacional de Educação (CNE) editará diretrizes nacionais com vistas à implementação do disposto nesta Lei.

§ 1º O Conselho Nacional de Educação (CNE) editará diretrizes nacionais com vistas à implementação do disposto nesta Lei. (Renumerado pela Lei nº 14.218, de 2021)

§ 2º As normas previstas nesta Lei não se vincularão à vigência do Decreto Legislativo referido no caput deste artigo e vigorarão até o encerramento do ano letivo de 2021. (Incluído pela Lei nº 14.218, de 2021). Lei nº 1.040, de 18 de agosto de 2020 (Brasil, 2020).

Tem-se, novamente, que a educação básica e a regular prestação dos serviços educacionais goza de singular importância no ordenamento jurídico e se ancora em dispositivos legais próprios para que sua promoção e execução tenha seus impactos mitigados. Isso busca garantir a manutenção da ordem social, ainda que em momentos de grande instabilidade, além da manutenção de equilíbrio entre as partes envolvidas na contratação deste serviço.

³⁰ O **Decreto Legislativo nº 6, de 2020** (Brasil, 2020) reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020.

³¹ A **Lei nº 1.040, de 18 de agosto de 2020** estabelece normas educacionais excepcionais a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009.

3. CAPÍTULO II – DO IMPACTO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

3.1. Dos institutos do caso fortuito e força maior

Ao longo dos anos de 2020 e 2021, em meio à emergência da pandemia do novo Coronavírus, os clamores pela revisão contratual dos instrumentos que dispunham sobre a prestação de serviços de educação básica se fizeram presentes e recorrentes na esfera privada. Somada a essa crescente demanda, houve ainda o aumento do índice da evasão escolar, segundo dados do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)³² o que infringe, diretamente, o previsto no Art. 55º da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Brasil, 2021) supramencionado, qual seja, a obrigação que os responsáveis legais por crianças e adolescentes em idade escolar compreendida entre 04 (quatro) e 17 (dezessete) anos, têm de matricular seus pupilos em rede regular de ensino.

Tanto as propostas de revisão contratual, quanto os pedidos de rescisão antecipada do instrumento firmado entre o consumidor e a instituição de ensino visando a matrícula em escola alternativa, argumentavam pela falha na prestação do serviço contratado em momento anterior ao evento da COVID-19, uma vez que houve a alteração súbita do objeto contratado. Além disso, arguiu-se, ainda, pela aplicação dos institutos do caso fortuito e da força maior cujas definições encontram respaldo no Parágrafo Único do Art. 393º do Código Civil; Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021).

Ainda que não reste pacificada em doutrina, a definição de ambos os institutos converge no seguinte sentido: o caso fortuito e a força maior são verificados no fato cujos efeitos não era possível prever, evitar ou impedir. A ocorrência de força maior, contudo, configura fatos humanos ou fenômenos naturais que – ainda que passíveis de serem previstos – permanecem impossíveis de serem evitados.

A adaptabilidade (maleabilidade) do vínculo contratual é o que permite a sua sobrevivência nas tormentosas águas da vida. A manutenção do vínculo contratual se

³² “Segundo dados do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), a evasão escolar no Brasil atinge 5 milhões de alunos. Durante a pandemia de Covid-19, esses números aumentaram em 5% entre os alunos do ensino fundamental e 10% no ensino médio. Para os que ainda estão matriculados, a dificuldade foi de acesso, com 4 milhões de estudantes sem conectividade”.

Fonte: **Agência Câmara de Notícias. 06/10/2021.**

encontra ligada não à sua exclusiva rigidez, mas à possibilidade conferida pela ordem jurídica de adaptá-lo ao longo da sua existência, considerando as conformações e exigências da realidade.³³

A teoria da imprevisão, tal qual prevista no Código Civil (LGL\2002\400), arts. 317 e 478, para a revisão dos contratos, pressupõe a imprevisibilidade do fato, o que se aplica ao atual contexto catastrófico trazido pela pandemia da Covid-19. Trata-se de uma situação excepcional, cujas repercussões sociais e econômicas, bem como a restrição à liberdade, inclusive contratual, e propriedade individual não encontram paralelo na história brasileira recente. O desequilíbrio contratual pode ser concomitante (art. 157 do Código Civil (LGL\2002\400)) ou superveniente (arts. 478 a 480) à celebração do contrato³⁴, e a dinâmica da lei se explica pela desigualdade da posição das partes perante a manutenção do negócio cuja prestação foi afetada³⁵. MARTINS, Guilherme Magalhães. **A revisão dos contratos civis e de consumo em tempos de COVID-19**. Revista de Direito do Consumidor | vol. 132/2020 | p. 31 - 56 | Nov - Dez / 2020 DTR\2020\14415.

Para além da aplicação dos institutos do caso fortuito e da força maior, a revisão das disposições contratuais, neste momento excepcional, se justificaria, ainda, em razão da plena observância das partes ao princípio da boa-fé objetiva, conforme Art. 422º do Código Civil; Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021). Isso ocorre em respeito, também, ao desejo de conservação do negócio jurídico, ao contrário do que possa parecer em um primeiro momento. A reestruturação de determinadas previsões contratuais em razão da instabilidade causada pela pandemia do novo Coronavírus trabalha em favor de atingir o reequilíbrio contratual, em vez de buscar o enfraquecimento ou extinção do pactuado entre as partes.

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021).

Buscando atingir, então, a observância às cláusulas contratuais pactuadas ainda que revisitadas em razão da pandemia do novo Coronavírus, tem-se que o desencorajamento à alegação desenfreada dos institutos do caso fortuito e da força maior encontra respaldo no próprio Art. 393º do Código Civil, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021), uma vez que o mesmo dispõe sobre o afastamento da responsabilidade do devedor pelos prejuízos causados por força de ambos os institutos (SOUZA, Jaime Pereira de. 2020).

³³ CARVALHO, Diógenes Faria de; COELHO, Cristiano. **Consumo e (super) endividamento – Vulnerabilidade e escolhas intertemporais**. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2017.

³⁴ CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **O perfil do superendividado: referências no Brasil**. In: MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Direitos do consumidor superendividado – Superendividamento e crédito**. São Paulo: Ed. RT, 2006.

³⁵ COMPARATO, Fábio Konder. **A proteção ao consumidor: importante capítulo do direito econômico**. Revista Forense, Rio de Janeiro, v. 255, p. 68, jul.-set. 1977.

Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.

Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021).

A conclusão que se alcança é, portanto, que não se comprovou sustentável a relutância inicial das instituições de ensino privadas frente às propostas de revisão contratual arguidas pelos consumidores. Neste sentido, ao longo do estado de calamidade pública que vigorou durante a pandemia do novo Coronavírus, fez-se fundamental a atuação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor visando a efetiva tutela dos interesses da parte vulnerável desta relação contratual. Isso não significa dizer, contudo, que seria no melhor interesse do consumidor que houvesse a suspensão ou súbita rescisão dos instrumentos pactuados, mas reestruturação razoável de suas disposições.

3.2. Da insegurança jurídica em meio à revisão de contratos escolares na vigência da pandemia do novo Coronavírus

Faz-se mister pontuar, novamente, que a pandemia do novo Coronavírus, isoladamente, não deve justificar a quebra de toda e qualquer relação jurídica. A teoria contratual moderna preza pela ideia da função social do contrato, consoante entendimento do Art. 421º do Código Civil; Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021) reforçado pelo Enunciado nº 22 do Conselho da Justiça Federal:

Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato. [\(Redação dada pela Lei nº 13.874, de 2019\).](#)

Parágrafo único. Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual. [\(Incluído pela Lei nº 13.874, de 2019\).](#) Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2021).

A função social do contrato fundamenta, ainda, o princípio contratual da conservação dos negócios jurídicos, zelando pela manutenção dos contratos de modo a permitir a plena e eficaz circulação de bens e serviços e impulsionando, assim, o desenvolvimento econômico e social de uma sociedade. Em meio à pandemia do novo Coronavírus e a partir das diretrizes e do posicionamento dos órgãos que zelam pela defesa e regulação dos interesses do consumidor, diversas unidades da federação editaram leis estaduais e municipais que versavam sobre a revisão contratual e a eventual concessão de descontos lineares aos contratantes da educação básica.

O estado do Rio de Janeiro, por exemplo, promulgou a Lei nº 8.864, de 03 de junho de 2020 (Brasil, 2020) ³⁶que dispunha sobre a redução linear e proporcional das mensalidades escolares praticadas pelos estabelecimentos de ensino privados, enquanto vigorasse o estado de calamidade pública instituído pela Lei nº 8.794, de 17 de abril de 2020 (Brasil, 2020).

O dispositivo determinava que a redução de 30% (trinta por cento) do valor da mensalidade praticada pelas instituições de ensino, conforme previsto no texto legislativo, deveria ocorrer mediante a estrita observação de critérios como a instituição de mesas de negociação paritárias entre os responsáveis ou alunos contratantes, docentes e representantes das escolas; além de garantir o acesso dos contratantes às planilhas de despesas e receitas dos estabelecimentos de ensino, de modo a prezar pelo acesso à informação por parte do consumidor.

Art. 1º Ficam os estabelecimentos de educação infantil, de ensino fundamental, de ensino médio, inclusive técnico ou profissionalizante, ou de educação superior da rede particular, em atividade no Estado do Rio de Janeiro, obrigados a reduzir suas mensalidades, nos termos do disposto nesta Lei, durante o período de vigência do estado de calamidade pública instituído pela Lei nº 8.794, de 17 de abril de 2020;

II – estabelecimentos particulares de ensino que oferecem serviços de educação infantil, de ensino fundamental, de ensino médio, inclusive técnico ou profissionalizante, ou de educação superior, cujo valor da mensalidade seja superior a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), ficam obrigados a promover redução obrigatória na proporção de, no mínimo, 30% (trinta por cento) sobre a diferença entre o valor da mensalidade praticada e o limite da faixa de isenção fixado no inciso anterior;

Art. 2º Os estabelecimentos de educação infantil, de ensino fundamental, de ensino médio, inclusive técnico ou profissionalizante, ou de educação superior da rede particular, em atividade no Estado do Rio de Janeiro, deverão formar Mesa de Negociação para cada modalidade de ensino ou curso ofertado, com representação paritária de estudantes ou de seus responsáveis financeiros, profissionais da educação e proprietários do estabelecimento, com o objetivo de analisar as planilhas de receitas e de despesas da instituição e definir, sempre que possível, por consenso, o valor da redução a ser implementada, tendo como referência os critérios dispostos no artigo 1º desta Lei. Lei nº 8.864 de 03 de junho de 2020 (Brasil, 2021).

A medida foi uma tentativa de, unilateralmente, buscar proteger os interesses do consumidor no tocante à onerosidade dos contratos de prestação de serviços educacionais em

³⁶ BRASIL. **Lei nº 8.864, de 03 de junho de 2020**. Dispõe sobre a redução proporcional das mensalidades escolares em estabelecimentos de ensino da rede particular, durante a vigência do estado de calamidade pública instituído pela lei nº 8.794, de 17 de abril de 2020, na forma que menciona. Disponível em: < http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGtWWk5VOVVhRU5SYWtWMFRXcEpNMDVwTURCUmEwVXpURIZLUMxKVVfYUk5la1Y1VVd0UmVVNVViRWRSYWswdIRWUlpNVTVxU1RKtIZFRjZUVkU5UFE9PQ== > Acesso em 02 jun. 2022.

meio ao estado de calamidade pública que assolou o país em 2020. É importante notar, ainda, que ao contrário do que possa se argumentar, a medida não se propôs a realizar uma intervenção descabida ou a desestabilizar os instrumentos privados, mas buscou definir critérios e requisitos para a efetiva proteção da classe de consumidores contratantes de serviços educacionais privados de caráter indispensável.

Ao fixar um percentual mínimo de desconto linear que deveria ser praticado pelas instituições de ensino, sem prejuízo de descontos mais benéficos que poderiam ser acordados entre as partes da relação de consumo, a Lei 8.864/2020 buscou, ainda, convergir as demandas pulverizadas que viriam a surgir demandando alguma forma de revisão contratual em meio à pandemia. Este método se provou eficaz ao viabilizar a concessão de descontos, ao menos nos limites definidos pelo dispositivo legal estadual, para além da mera negociação contratual entre o consumidor contratante e as escolas.

Logo após a promulgação da Lei 8.864/2020, a Confederação Nacional dos Estabelecimentos de Ensino (CONFENEN) ajuizou no Supremo Tribunal Federal (STF) a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 6448, de relatoria do ministro Ricardo Lewandowski, questionando o fato de a norma estadual supostamente violar a competência privativa da União para legislar sobre o Direito Civil, além de afrontar o princípio da autonomia das instituições de ensino ao vincular a necessidade da concessão de descontos diretamente à migração das atividades presenciais para o modelo online ou híbrido.

08/09/2021 Decisão: O Tribunal, por unanimidade, julgou procedente o pedido formulado na ação direta para declarar a inconstitucionalidade da Lei 8.864/2020 do Estado do Rio de Janeiro, nos termos do voto do Relator. Os Ministros Edson Fachin, Cármen Lúcia e Rosa Weber acompanharam o Relator com ressalvas.

A ADI 6448 foi julgada procedente, bem como outras ações propostas pela CONFENEN em 2020, quais sejam as Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs) de n. 6423, 6435, 6575 e 6445; que versam respectivamente sobre leis estaduais dos estados do Ceará, Maranhão, Bahia e Pará, objetivando a redução proporcional das anuidades escolares em meio à pandemia do novo Coronavírus.

A edição de diversas normas locais e a elaboração de projetos de lei na esfera federal visando a interferência do Estado nos contratos privados de consumo da prestação de serviços educacionais suscitou, novamente, a preocupação com a inobservância ao previsto no Artigo

170º da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2022), quando este dispõe sobre a livre iniciativa enquanto fundamento da ordem econômica brasileira.

Essa preocupação se configura como legítima, mas torna-se a frisar que não há fundamento que a justifique como superveniente à condição de vulnerabilidade do consumidor e, no caso dos contratos que versam sobre a educação básica, ao status de hipervulnerável em que se encontram o consumidor contratante e o consumidor final, quando estes não convergirem na mesma pessoa. Desta forma, as instituições privadas de ensino prestadoras de serviço ora analisadas não sofreram comprovada desvantagem manifestamente excessiva em relação ao consumidor como resultado da atuação excepcional do Estado em favor do ente vulnerável da relação de consumo ou da regulação exercida pelas agências responsáveis.

3.3. Do modelo híbrido implementado para a prestação de serviços educacionais

A pandemia do novo Coronavírus permitiu e exigiu a migração de parte dos serviços educacionais para o ambiente digital, por meio do modelo de ensino híbrido ou integralmente não-presencial. Essa mudança trouxe desafios próprios, uma vez que muitos consumidores passaram a arguir pela concessão de descontos no valor devido pela prestação de serviços educacionais em razão da alteração do objeto do instrumento firmado.

Neste sentido, a fim de garantir atendimento escolar essencial, propõe-se, excepcionalmente, a adoção de atividades pedagógicas não presenciais a serem desenvolvidas com os estudantes enquanto persistirem restrições sanitárias para presença completa dos estudantes nos ambientes escolares. Estas atividades podem ser mediadas ou não por tecnologias digitais de informação e comunicação, principalmente quando o uso destas tecnologias não for possível. A realização destas atividades encontra amparo no Parecer CNE/CEB nº 5, de 7 de maio de 1997, que indica não ser apenas os limites da sala de aula propriamente dita que caracterizam com exclusividade a atividade escolar. Esta se caracterizará por toda e qualquer programação incluída na proposta pedagógica da instituição, com frequência exigível e efetiva orientação por professores habilitados. Parecer CNE/CP nº: 5/2020 em 28 de abril de 2020.

O Conselho Nacional de Educação (CNE), órgão vinculado ao Ministério da Educação, emitiu diversos Pareceres ao longo dos anos de 2020, 2021 e 2022 abordando os desafios enfrentados pelas instituições de ensino na manutenção da prestação regular de serviços educacionais em meio à pandemia do novo Coronavírus e em respeito às normas sanitárias que

prezavam pelo distanciamento social, uma vez que o modelo de ensino básico tradicional adotado no país é primordialmente presencial.

O Parecer CNE/CP n°: 5/2020, aprovado em 28 de abril de 2020, dispõe sobre o cenário pandêmico que se afirmou sobre o país e sobre as orientações do colegiado para a adequada reorganização do calendário escolar letivo. O documento acerta ao reconhecer a importância de tal reestruturação ser feita mediante análise estrita e cautelosa dos desafios estruturais presentes na sociedade brasileira, potencializados pela disseminação e contágio da doença e, fazendo-se crucial que a transição para o modelo de ensino não presencial objetive a inclusão dos alunos e seu efetivo aproveitamento acadêmico e pedagógico.

A forma mais eficaz e menos disruptiva de reestruturação do calendário escolar se consolidou como a transição para o modelo não-presencial de ensino, qual seja, o desenvolvimento de atividades pedagógicas e a condução de aulas por meio de plataformas digitais e alternativas ao ensino integralmente presencial. Cumpre traçar, neste interim, uma distinção importante entre o modelo de ensino híbrido, o modelo de ensino não-presencial e o ensino à distância (EAD).

Entretanto, em que pesem as possibilidades legais e normativas da oferta de ensino a distância, cumpre observar que as normas do CNE, via de regra, definem a EaD como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica, nos processos de ensino e aprendizagem, ocorre com a utilização de meios e tecnologias digitais de informação e comunicação. Parecer CNE/CP n°: 5/2020 em 28 de abril de 2020.

O modelo de ensino à distância aplicável aos segmentos do ensino básico, também conhecido como EAD, está previsto no ordenamento jurídico brasileiro na forma dos Artigos 32° e 36° da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Brasil, 2022); e do Decreto n° 9.057, de 25 de maio de 2017 (Brasil, 2017). A implementação deste modelo ocorre mediante estrita observância do previsto nos dispositivos legais supramencionados; a exemplo da garantia das condições de acessibilidade e disponibilização dos instrumentos tecnológicos a serem assegurados nos espaços designados para a prestação dos serviços educacionais; e a realização das atividades presenciais previstas nos projetos pedagógicos na sede das instituições de ensino ou ambientes profissionais, conforme Diretrizes Curriculares Nacionais.

Art. 1º Para os fins deste Decreto, considera-se educação a distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017 (Brasil, 2017).

Em meio à pandemia do novo Coronavírus que tomou o país de maneira infausta e à subsequente decretação do estado de calamidade por meio da Lei nº 8.794, de 17 de abril de 2020 (Brasil, 2020), o que se verificou em maior grau foi a migração para o modelo de ensino não-presencial, como medida emergencial. Este modelo se ancora na maior flexibilidade que repousa sobre a discricionariedade das instituições particulares de ensino de garantir a plena prestação dos serviços educacionais contratados instrumentalizada na forma de plataformas digitais e ambientes alternativos ao modelo de ensino presencial tradicional. Este modelo implementado de maneira excepcional, cumpre salientar, ainda deve estrita observância à autorização e fiscalização das autoridades dos sistemas de ensino estaduais, municipais e distritais, quais sejam, os órgãos responsáveis pela regularização, credenciamento e correto funcionamento dos estabelecimentos de ensino, como as Secretarias Municipais e Estaduais de Educação, como ocorre com o modelo EAD.

Cabe salientar que a realização das atividades pedagógicas não presenciais não se caracteriza pela mera substituição das aulas presenciais e sim pelo uso de práticas pedagógicas mediadas ou não por tecnologias digitais de informação e comunicação que possibilitem o desenvolvimento de objetivos de aprendizagem e habilidades previstas na BNCC, currículos e propostas pedagógicas passíveis de serem alcançados através destas práticas. (...) A comunicação é essencial neste processo, assim como a elaboração de guias de orientação das rotinas de atividades educacionais não presenciais para orientar famílias e estudantes, sob a supervisão de professores e dirigentes escolar. Parecer CNE/CP nº: 5/2020 em 28 de abril de 2020.

O modelo de ensino híbrido, por fim, se consolidou como o modelo de ensino que mescla o ensino presencial tradicional e a mediação da prestação de serviços educacionais por plataformas tecnológicas ou ambientes alternativos, adaptados ao objeto de estudo e às atividades pedagógicas realizadas pelos alunos. Este modelo configura, em suma, a utilização de mais de uma estratégia de retorno³⁷.

³⁷ O Parecer CNE/CP nº: 11/2020, aprovado em 07 de julho de 2020, apresenta a informação conforme quadro apresentado pela Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação (SEB/MEC), com resumo dos modelos de retorno às aulas presenciais identificados na experiência internacional.

Para além do Parecer CNE/CP n.º: 5/2020, o Conselho Pleno do Conselho Nacional de Educação emitiu, também, o Parecer CNE/CP n.º: 11/2020, aprovado em 07 de julho de 2020; em que o órgão elenca as “Recomendações Gerais para os Sistemas de Ensino”. As recomendações objetivam a prevenção do contágio da COVID-19 e a promoção da retomada do ensino presencial regular de forma segura e, neste sentido, o Parecer garante como uma das prioridades para esta retomada que seja assegurada a análise cuidadosa dos contratos de prestação de serviços educacionais, uma vez que a organização e o planejamento das instituições de ensino privadas dependem, diretamente, da segurança jurídica advinda dos instrumentos firmados entre o consumidor e a escola.

Planejamento do calendário de retorno: deve-se considerar também a necessidade de se garantir a saúde do ecossistema educacional do território que envolve não apenas as instituições públicas, mas também instituições privadas de ensino. Como o financiamento destas últimas se dá por meio das mensalidades escolares regidas pelos contratos de prestação de serviços educacionais anuais, um eventual planejamento do calendário de retorno que tenha a previsão do prolongamento de atividades educacionais do ano letivo de 2020 para o ano de 2021, poderá ensejar em desorganização dos contratos e do fluxo financeiro destas instituições acarretando em descontinuidade das atividades de diversas instituições de ensino. Parecer CNE/CP n.º: 11/2020 em 07 de julho de 2020.

A mudança no modelo de ensino em meio ao ano letivo e, conseqüentemente, em meio à vigência contratual da prestação de serviços educacionais previamente acordada entre as partes, inegavelmente, clamou por alguma espécie de revisão contratual demandada pelos consumidores. Essa situação tornou a agravar a fragilidade do consumidor em meio à relação contratual firmada.

Neste sentido e no primeiro momento em que o isolamento social fez-se imperativo de forma emergencial, o argumento pela concessão de descontos encontrou respaldo na alteração do objeto contratado. Posteriormente, contudo, a previsão no ajuste do modelo de ensino passou a ser planejado e integrado aos anos letivos seguintes ao ano de 2020. Essa variação súbita entre os modelos de ensino aplicados que ocorreu e, pode tornar a ocorrer, em meio à vigência contratual torna a demonstrar o quão fundamental se faz o deslocamento e a manutenção do debate que cerca a prestação dos serviços educacionais para a área especializada do direito do consumidor, em oposição à discussão contratual clássica do direito civil, como forma de garantir a proteção do princípio da vulnerabilidade que integra o contratante ora analisado.

4. CAPÍTULO III – DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS POR CONSUMIDORES NA ESFERA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

4.1. Dos desafios decorrentes do caráter essencial da contratação de serviços educacionais

Antônio Vinicius Silva dispõe que o instrumento firmado entre o consumidor e as instituições de ensino privadas para reger as condições e cláusulas referentes à prestação de serviços educacionais se caracteriza por contemplar o ensino regular, formal, consistente na educação formativa própria de instituições, mediante a autorização do Estado (ensino fundamental, médio e superior), bem como os cursos preparatórios de concursos públicos, de idiomas, cursos técnicos diversos (SILVA, 2018). Cumpre reforçar que o ensino regular formal ora definido deve ser interpretado sob à égide da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Brasil, 2022); considerando os segmentos da educação básica: Ensino Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio.

Particularmente em relação aos contratos firmados para a prestação de serviços educacionais de ensino básico e considerando a rotina das instituições de ensino, tem-se que estes contratos são normalmente firmados de modo a atender de maneira isonômica a todos os seus alunos e, conseqüentemente, seus contratantes. Por este motivo, os instrumentos têm suas cláusulas elaboradas previamente por parte das escolas, uma vez que se faria inviável a negociação em tempo real de todos os contratos com todos os responsáveis em meio à janela de tempo restrita de contratação que se apresenta para o ano letivo vigente. No entendimento de Cláudia Lima Marques, essa redação prévia configura a elaboração de contratos de massa³⁸.

Um dos argumentos utilizados por estes fornecedores, que empregam a mesma fórmula, é de que seus contratos são elaborados de forma clara e o consumidor tem pleno acesso à suas cláusulas no ato da contratação. Isso, na visão dos prestadores de serviço, afastaria qualquer caráter abusivo de suas cláusulas elaboradas de forma unilateral. Ainda segundo a jurista, contudo, essa atitude levada a cabo por diversos personagens que operam nas relações de consumo contraídas regularmente, serve para intensificar a vulnerabilidade do consumidor.

³⁸ MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 5. ed. São Paulo: RT, 2006, p. 80.

Mas mesmo que o consumidor tenha oportunidade de inteirar-se plenamente do conteúdo contratual, lendo com calma as cláusulas pré-redigidas, ainda assim pode vir a aceitar as cláusulas abusivas, ou porque a cláusula estava redigida de maneira a dificultar a compreensão de seu verdadeiro alcance para uma pessoa sem conhecimentos jurídicos aprofundados, ou porque o consumidor necessita do bem ou serviço oferecido. Esta última hipótese pode acontecer quando o serviço oferecido é daqueles imprescindíveis à vida moderna (fornecimento de água, luz, gás etc.), quando o fornecedor encontra-se em posição de monopólio, ou quando todos os fornecedores oferecem praticamente as mesmas condições contratuais (por exemplo: transporte aéreo), quando o serviço ou produto desejado, no momento, só é prestado por aquele fornecedor (por exemplo: determinado espetáculo, filme ou produto em determinada faixa de preço). MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

Conforme explorado no presente trabalho, tem-se que a contratação da prestação de serviços de ensino básico dispõe de caráter indispensável e, desta forma, o consumidor – que já se encontra em posição de vulnerabilidade em meio aos contratos de consumo – vê sua fragilidade potencializada. Isso se dá em razão da falta de margem que ele possui para negociar de maneira bilateral e, minimamente, equilibrada as cláusulas às quais estará submetido na vigência da prestação do serviço.

Quando se fala em abusividade de cláusulas contratuais, é comum que se pense instintivamente em contratos de locação e aluguel ou contratos firmados com grandes seguradoras e operadoras de planos de saúde, uma vez que essas demandas ocupam boa parte das causas levadas ao poder judiciário, além de esses serviços configurarem – em muitos casos – os contratos mais relevantes firmados pelo homem médio ao longo de sua vida.

A abusividade de cláusulas contratuais, contudo, não é de competência privativa dos grandes contratos de longo prazo, ela pode ser facilmente identificada nos contratos de consumo cotidianos. (MARQUES, 2006) Tem-se que essa abusividade pode ser classificada de três formas: (i) abstrata, (ii) potencial ou (iii) atual. A abusividade abstrata se configura pela ausência, pelo menos por enquanto, de intervenção do operador do direito que a defina como tal; enquanto que a abusividade atual é o fato de a redação inserida no contrato já existir e, por este motivo, já exercer força vinculante ao consumidor e fornecedor, mesmo que não tenha surtido efeito ainda.

O caráter potencial dessa abusividade, conquanto, se faz de especial relevância quando se considera o evento da pandemia do novo Coronavírus, uma vez que essa espécie se

caracteriza pelo fato de o teor abusivo da cláusula não ter sido, de fato, aplicado ainda e, desta forma, a disposição contratual paira em meio à relação contraída sem ter sido exigida e, neste sentido, o consumidor vulnerável pode, inclusive, desconhecer seu conteúdo mesmo que tenha tido acesso ao texto contratual no ato da contratação.

Do ponto de vista das demandas propostas, a prestação de serviços educacionais goza de aparente pacificação perante os tribunais brasileiros, uma vez que as lides decorrentes da contratação deste serviço, suscitadas enquanto objeto de ação judicial são, ainda que devidamente acolhidas, por vezes repetitivas. Isso enseja a aparência de que, em razão do extenso e singular tratamento conferido à educação no ordenamento jurídico brasileiro, os remédios constitucionais e os institutos jurídicos responsáveis por tutelar os problemas oriundos desta contratação seriam sólidos o suficiente para suportar as demandas levadas ao judiciário brasileiro.

Essa aparente estabilidade não encontra respaldo integral na realidade, uma vez que o simples fato de existirem volumosas e repetitivas demandas que são reiteradamente levadas ao poder judiciário, além dos conflitos levados aos órgãos e autarquias especializados na defesa e proteção ao consumidor já indica que todos esses institutos se encontram sobrecarregados.

Cumprido esclarecer, também, que em muitos casos, esses conflitos são passíveis de solução extrajudicial, a ser alcançada por meio de mediação ou conciliação realizada entre o consumidor e as próprias instituições privadas. Resta constatado, contudo, que por muitas vezes os canais de atendimento ao consumidor disponibilizados e capazes de atingir uma solução pacífica e eficaz não logram êxito em uma resolução extrajudicial.

O evento da pandemia do novo Coronavírus trouxe ainda mais um agravante na dificuldade do consumidor em atingir sucesso na sua busca por uma solução pacífica para as suas demandas. Isso ocorre porque o momento emergencial pandêmico escancarou a fragilidade da posição do consumidor em meio à relação contratual, além de enfatizar a situação de hipervulnerabilidade a qual o consumidor contratante e o aluno, quando estes não convergirem na mesma pessoa, estão submetidos.

O período de instabilidade causado pela pandemia da COVID-19 que assolou diversos países ao redor do mundo atingiu, notadamente, diversas esferas da vida privada e, desta forma,

é possível afirmar que a força dos instrumentos privados de acordo entre Partes e a estabilidade dos institutos que os regulam foram colocadas à prova.

Especialmente em atenção à contratação de serviços educacionais privados, essa crise se agrava em razão do especial tratamento conferido à educação no ordenamento jurídico brasileiro, além da obrigatoriedade dos responsáveis legais pela matrícula regular do aluno de idade entre 4 (quatro) e 17 (dezessete) anos de idade em instituição de ensino que atenda aos segmentos da educação básica.

Para além de uma contratação de prestação de serviço para fins de mero consumo, torna-se a ressaltar que a contratação de serviços educacionais configura um serviço de caráter essencial, enquanto prestação suplementar ao serviço de educação pública prestado pelo Estado brasileiro. Neste sentido, a pandemia fez com que a estabilidade das condições presentes na contratação de serviços educacionais fosse lançada à prova e, desta forma, a proteção conferida ao consumidor e, especialmente, ao consumidor vulnerável fosse testada à luz dos dispositivos presentes no direito civil contratual.

(MARTINS, 2020). A incorporação, pela Constituição da República, de situações jurídicas antes disciplinadas pelo Direito Civil, faz com que a respectiva titularidade comporte uma alteração quantitativa de status, passando a se caracterizar como direitos subjetivos de matriz constitucional.

O maior reforço em razão da assimetria das partes se justifica não só em face dos consumidores em geral, considerada a vulnerabilidade como chave-mestra da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, I, Lei 8.078/90 (LGL\1990\40)), como, sobretudo, em face dos consumidores “duplamente vulneráveis” às práticas do mercado, destacando-se o consumidor-criança e o consumidor-idoso⁵, que apresentam um nível maior de fragilidade diante da falta de discernimento (crianças) ou de percepção (idosos), que os acaba colocando como mais suscetíveis a determinados apelos promovidos pelos fornecedores. A REVISÃO DOS CONTRATOS CIVIS E DE CONSUMO EM TEMPOS DE COVID-19. Revista de Direito do Consumidor | vol. 132/2020 | p. 31 - 56 | Nov - Dez / 2020 DTR\2020\14415.

A pandemia do novo Coronavírus evidenciou, portanto, que os esforços empregados pelos institutos jurídicos e órgãos responsáveis pela efetiva proteção dos interesses do consumidor devem se atentar para a assimetria entre as partes que figuram no contrato de prestação de serviços educacionais. Para além dessa assimetria, há que se identificar, também, a fragilidade presente no modelo das cláusulas que se encontram presentes nesses instrumentos e como seu teor abusivo parece estar no limite do que se considera sustentável para absorção pelo poder judiciário e órgãos e autarquias responsáveis.

4.2. Dos temas recorrentemente alegados pelos consumidores

A rescisão dos contratos de prestação de serviços educacionais se apresenta como a situação que mais frequentemente suscita conflitos pertinentes à esfera consumerista. Isso ocorre por diferentes razões, mas especialmente em função do mecanismo mais utilizado pelas instituições de ensino para se resguardarem dos custos de operação que vem a ser a cobrança de multa contratual pela rescisão antecipada.

Cumprir reforçar que a cobrança da multa contratual é perfeitamente legal desde que observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor e, especificamente, o entendimento do STJ em Agravo em Recurso Especial, nº 688.165 – RS que limitou em 20% (vinte por cento) o valor da multa a ser cobrada, proporcionalmente ao tempo restante para cumprimento original e integral do contrato.

Em 2015, a Terceira Turma do STJ, sob a relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellizze, decidiu pela não-configuração da abusividade na cobrança de multa compensatória em percentual equivalente a 20% (vinte por cento). A ação de número único 0019743-51.2011.8.21.0001 foi, originalmente, proposta em 2011 por LUCAS DE COSTA DE LIMA em face de SOCIEDADE EDUCACIONAL ID LTDA no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul buscando a revisão contratual da prestação de serviços contratada pelo Sr. Lucas.

O agravante alega ter solicitado o cancelamento de sua matrícula efetivada junto à agravada, mas que o procedimento de rescisão contratual incorreria no pagamento do valor de R\$704,00 (setecentos e quatro reais) referente a 20% (vinte por cento) do valor e a título de multa compensatória. O Sr. Lucas, então, buscou o poder judiciário alegando ser abusiva a cobrança do percentual de multa superior a 10% (dez por cento), em aparente discordância ao disposto nos Artigos 413º e 416º do Código Civil; Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2022); e a ação foi julgada improcedente em primeira instância.

Art. 413. A penalidade deve ser reduzida equitativamente pelo juiz se a obrigação principal tiver sido cumprida em parte, ou se o montante da penalidade for manifestamente excessivo, tendo-se em vista a natureza e a finalidade do negócio.

Art. 416. Para exigir a pena convencional, não é necessário que o credor alegue prejuízo.

Parágrafo único. Ainda que o prejuízo exceda ao previsto na cláusula penal, não pode o credor exigir indenização suplementar se assim não foi convencionado. Se o tiver sido, a pena vale como mínimo da indenização, competindo ao credor provar o prejuízo excedente. Código Civil; Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2022).

O Superior Tribunal de Justiça negou provimento ao Agravo em Recurso Especial nº 688.165 – RS (2015/0078618-0), por meio de decisão monocrática proferida em 22 de abril de 2015, alegando não haver abusividade na manutenção da cláusula penal que fixa o percentual em 20% (vinte por cento) a título de multa praticado pela instituição de ensino mantendo, portanto, o entendimento alcançado pelo tribunal originário.

Não merece acolhimento a tese recursal, porquanto inexistente abusividade a justificar a revisão do contrato nos moldes pretendidos. Da análise dos autos, constata-se que, contratado pela parte autora serviço educacional a ser prestado pela Escola demandada, optou a consumidora, decorrido mais de quatro meses do início do curso, pelo seu cancelamento. De se observar que, conforme petição inicial, em momento algum apresentou a parte autora qualquer motivo atribuível à apelada para a solução do contrato, limitando-se a afirmar “que atravessou situação de dificuldade financeira e que pretendia evitar a inadimplência” (fl. 03). Ressalta-se que as disposições contratuais que impõem ao contratante a obrigação de pagar as mensalidades, bem como a cláusula que cuida da forma de rescisão do contrato e da cobrança de multa compensatória foram redigidas com clareza, de modo a possibilitar a exata compreensão de seu sentido e alcance. Nesse passo, ausente a prova da existência de vício ou defeito que recaia sobre a prestação de serviço – ao contrário, sendo o cancelamento imotivado -, não prospera o pedido de desfazimento do negócio por simples desistência do curso, sem que arque a parte demandante pela responsabilidade própria ao ocorrido. Igual entendimento recai em relação à multa compensatória. A cláusula penal, consequência da inexecução culposa, nada mais prevê senão o direito da instituição de ensino de ser ressarcida das despesas havidas na disponibilização do curso para o aluno. E nada tem de abusiva quando estabelecida no percentual de 20%. Note-se que, tratando-se de contrato bilateral, é de rigor o cumprimento das condições estabelecidas entre as partes, o que, em princípio, afasta a possibilidade de alteração ou declaração de nulidade das cláusulas inicialmente ajustadas, tendo em vista a ausência de motivo suficiente a autorizar este procedimento. De se mencionar que a requerente possuía plenas condições de tomar ciência do conteúdo do contrato, das condições de cumprimento e das consequências do eventual inadimplemento, o que torna inviável a declaração de nulidade de suas cláusulas, em decorrência da absoluta previsibilidade das condições pactuadas e da inexistência de qualquer abusividade capaz de macular o instrumento consensualmente firmado. Apesar de prevalecer em nosso direito o princípio da imutabilidade da cláusula penal, por importar em pré-fixação das perdas e danos, esta poderá ser alterada pelo magistrado se, a teor do que dispõe o art. 413 do Código Civil, a obrigação principal tiver sido cumprida em parte, ou se o montante da penalidade for manifestamente excessivo, tendo-se em vista a natureza e a finalidade do negócio. O que, in casu, não restou demonstrado. Ao contrário, na situação dos autos, o índice estabelecido contratualmente não se mostrou excessivo, tendo em vista a natureza e finalidade do negócio, considerando, igualmente, a frequência do aluno no curso. Não havendo falar, portanto, em mitigação ao Princípio do Pacta Sunt Servanda. Assim, cabe à parte apelante pagar a multa estabelecida para o caso de desistência injustificada, que nada tem de abusiva ou desproporcional. Não há vantagem manifestamente excessiva a fixação de multa de 20%, porquanto os serviços, se não foram integralmente prestados, foi por única e exclusiva vontade da consumidora. Os serviços contratados estavam à disposição da contratante que, após ter ajustado o preço e forma de pagamento, optou pela

desistência. (grifou-se). Agravo em Recurso Especial n° 688.165 – RS (2015/0078618-0); Decisão Monocrática proferida em 22 de abril de 2015.

A decisão monocrática supramencionada foi, ainda, alvo de agravo regimental interposto pelo Sr. Lucas de Costa Lima que, novamente, não teve o provimento de seu recurso conhecido. O agravo regimental subsequente prezou pela análise criteriosa do conteúdo previsto nas Súmulas 5 e 7 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), qual seja: Não caber, em recurso especial, reexaminar conteúdo contratual (Súmula 5/STJ); E não caber, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7/STJ).

A decisão, ao pesar a aplicabilidade das Súmulas ao caso ora discutido, reitera não haver vantagem excessiva manifestada pelas instituições de ensino ao fixarem o percentual da cobrança da multa em 20% (vinte por cento) nos contratos firmados com seus alunos e responsáveis. A decisão dispõe, ainda, que a análise fático-probatória de cada caso de forma isolada não se configura como viável.

Não merece acolhimento a tese recursal, porquanto inexistente abusividade a justificar a revisão do contrato nos moldes pretendidos. Da análise dos autos, constata-se que, contratado pela parte autora serviço educacional a ser prestado pela Escola demandada, optou a consumidora, decorrido mais de quatro meses do início do curso, pelo seu cancelamento. De se observar que, conforme petição inicial, em momento algum apresentou a parte autora qualquer motivo atribuível à apelada para a solução do contrato, limitando-se a afirmar “que atravessou situação de dificuldade financeira e que pretendia evitar a inadimplência” (fl. 03). Ressalta-se que as disposições contratuais que impõem ao contratante a obrigação de pagar as mensalidades, bem como a cláusula que cuida da forma de rescisão do contrato e da cobrança de multa compensatória foram redigidas com clareza, de modo a possibilitar a exata compreensão de seu sentido e alcance. Nesse passo, ausente a prova da existência de vício ou defeito que recaia sobre a prestação de serviço – ao contrário, sendo o cancelamento imotivado -, não prospera o pedido de desfazimento do negócio por simples desistência do curso, sem que arque a parte demandante pela responsabilidade própria ao ocorrido. Igual entendimento recai em relação à multa compensatória. A cláusula penal, consequência da inexecução culposa, nada mais prevê senão o direito da instituição de ensino de ser ressarcida das despesas havidas na disponibilização do curso para o aluno. E nada tem de abusiva quando estabelecida no percentual de 20%. Agravo regimental interposto contra Recurso Especial n° 688.165 – RS (2015/0078618-0); Decisão Monocrática proferida em 30 de junho de 2015.

A cobrança da multa compensatória no percentual de 20% (vinte por cento) por parte das instituições de ensino resta, portanto, devidamente tutelada pela doutrina e ordenamento jurídico brasileiro. A cobrança desse percentual, conforme fixado pelo Superior Tribunal de Justiça, se justifica pelo prejuízo material sofrido pelas instituições de ensino decorrente da rescisão dos contratos de prestação de serviços educacionais e em razão da necessidade de

readequação de seus recursos para garantir o planejamento e execução da prestação dos serviços educacionais no ano letivo corrente.

A decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ) destaca, ainda, a importância da observância ao princípio da manutenção do negócio jurídico quando discorre sobre a previsão da multa compensatória em cláusula contratual clara a qual o consumidor teve acesso no ato da contratação. O fato de o contratante ter ciência, no ato da contratação e efetivação da matrícula, à informação de que será devido o pagamento da multa compensatória no evento de rescisão antecipada do instrumento pactuado, configura o respeito ao direito do consumidor ao acesso à informação, previsto no Art. 6º do Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

Tem-se, neste interim, que a cobrança da multa por parte das instituições de ensino se justifica quando há a rescisão imotivada do instrumento pactuado entre o consumidor e a escola e quando o contratante, ainda que ocupando posição de caráter vulnerável, tem pleno e irrestrito acesso a esta informação no ato da contratação da prestação de serviços. Essa cobrança visa remediar o prejuízo sofrido pelas instituições privadas de ensino quando, da rescisão antecipada do contrato de prestação de serviços educacionais resulta a vaga ociosa do aluno que, pela própria natureza do serviço educacional e pela constrição do calendário letivo, não é razoável que essa vaga seja preenchida em momento posterior do ano. É certo, contudo, que o limite da cobrança do valor de multa compensatória deve respeitar as disposições do Código de Defesa do Consumidor e, torna-se a frisar, o entendimento do STJ em Agravo em Recurso Especial, nº 688.165 – RS, limitada em 20% (vinte por cento), proporcionalmente ao tempo restante para cumprimento original e integral do contrato.

Passando à análise da Lei de Mensalidades; Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999 (Brasil, 2022); tem-se que o instituto busca proteger o consumidor ao elencar em seus dispositivos os temas que, de maneira mais recorrente, figuram como objeto de lides consumeristas e de reclamações protocoladas junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

O Artigo 1º da Lei de Mensalidades, em seu §7º, dispõe sobre a nulidade de cláusula contratual que condicione a regular e efetiva prestação dos serviços educacionais ao pagamento, por parte do consumidor, de valor suplementar ao valor devido a título de anuidade que seja

referente ao fornecimento de material considerado de uso coletivo dos estudantes, a exemplo de materiais utilizados pela escola para limpeza, os quais configuram custos necessários para o desempenho da atividade praticada pela instituição de ensino e não devem ser transferidos ao consumidor final. De acordo com este instituto, tem-se que os valores dos materiais de uso coletivo devem estar contemplados pelo valor devido enquanto anuidade.

Art. 1º O valor das anuidades ou das semestralidades escolares do ensino pré-escolar, fundamental, médio e superior, será contratado, nos termos desta Lei, no ato da matrícula ou da sua renovação, entre o estabelecimento de ensino e o aluno, o pai do aluno ou o responsável.

§ 7º Será nula cláusula contratual que obrigue o contratante ao pagamento adicional ou ao fornecimento de qualquer material escolar de uso coletivo dos estudantes ou da instituição, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados, devendo os custos correspondentes ser sempre considerados nos cálculos do valor das anuidades ou das semestralidades escolares. [\(Incluído pela Lei nº 12.886, de 2013\)](#). ‘Lei de Mensalidades’; Lei nº 09.870, de 23 de novembro de 1999 (Brasil, 2022).

Ainda no tocante ao material utilizado pelos estudantes faz-se necessário considerar que a instituição de ensino não pode obrigar o consumidor à contratação do fornecimento de qualquer espécie de produto singular que esteja vinculado à perfeita execução da prestação dos serviços educacionais contratados, uma vez que a prática configura venda casada. O Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022), em seu Artigo 39º elenca as práticas abusivas vedadas pelo ordenamento jurídico brasileiro e o primeiro inciso define a prática da venda-casada como segue:

Art. 39º

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. O Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

Desta forma, a contratação do serviço educacional deve ocorrer de forma independente e sua execução, plena e eficaz, deve ser conduzida sem que o consumidor se veja obrigado a proceder com a contratação adicional e condicionada de fornecimento de produto ou serviço.

A inadimplência dos responsáveis perante as instituições particulares de ensino merece especial atenção, uma vez que enseja a tomada de medidas mais enfáticas por parte das instituições prestadoras de serviços. Neste sentido, a Lei de Mensalidades em seu Artigo 5º dispõe que os alunos que já se encontram regularmente matriculados em determinada instituição de ensino não poderão ter suas rematrículas impedidas pela referida instituição, porém, a própria lei garante a ressalva referente ao aluno inadimplente.

Art. 5º Os alunos já matriculados, salvo quando inadimplentes, terão direito à renovação das matrículas, observado o calendário escolar da instituição, o regimento da escola ou cláusula contratual. 'Lei de Mensalidades'; Lei nº 09.870, de 23 de novembro de 1999 (Brasil, 2022).

Resta fundamental pontuar, contudo, que a rematrícula do aluno deve estrita observância ao regimento escolar e às previsões do contrato firmado entre as Partes, conforme previsto na própria redação. Além disso, a lei salvaguarda, ainda, a discricionariedade das instituições privadas de ensino de conceder ou não eventuais benefícios que venham a ser condicionados à adimplência da anuidade devida, desde que essa discricionariedade não vá de encontro aos dispositivos legais que objetivam a proteção do consumidor em seu estado de vulnerabilidade.

Para além da renovação da matrícula do aluno para o ano letivo subsequente, o consumidor inadimplente deve ter, ainda, resguardado o pleno acesso do aluno aos instrumentos necessários para a plena prestação dos serviços educacionais, quais sejam, o acesso aos documentos pedagógicos como histórico escolar e avaliações disciplinares, sendo vedada a sua retenção em razão do inadimplemento. A lei versa, ainda, sobre a expressa vedação de qualquer sanção pedagógica em razão do inadimplemento do consumidor, sob pena de a instituição incorrer nas sanções previstas não só no CDC, mas no Código Civil (Art. 6º, Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999). Essa prática infringe diretamente, ainda, a Portaria nº 3/2001 de 15 de março de 2001, divulgada pela Secretaria de Direito Econômico.

Cumprido frisar novamente, ainda, que os contratos referentes à prestação de serviços educacionais firmados com as instituições de ensino devem estrita observância ao previsto no Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022), quando ele dispõe sobre a vedação do constrangimento imputado ao consumidor inadimplente.

Sobre este tema, preceituava, já na década de 1990, Carlos Roberto Barbosa Moreira ao enunciar que o aumento da inadimplência nas cobranças escolares, no contexto do final do século XX, suscitava a preocupação com a imposição de constrangimento ou com a aplicação de sanções pedagógicas em razão da inadimplência do aluno.³⁹

³⁹ MOREIRA, Carlos Roberto Barbosa. **O Código de Defesa do Consumidor e os contratos de prestação de serviços educacionais**. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 13, 1997. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/70148>>. Acesso em 20 set. 2021.

O tópico, cumpre reforçar, foi abordado e sanado na forma da Portaria nº 3/2001 de 15 de março de 2001, divulgada pela Secretaria de Direito Econômico e da Lei de Mensalidades; Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999 (Brasil, 2022), quando ambas definem ser vedada a prática.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009). Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022).

Os casos analisados neste Capítulo evidenciam a condição de hipervulnerabilidade em que se encontra o aluno, que diretamente usufrui da prestação de serviços contratada pelo consumidor contratante. Isso ocorre porque as instituições de ensino mantêm duas relações distintas em razão da mesma contratação: uma com seu contratante, que efetivamente teve acesso às cláusulas pactuadas e firmou instrumento particular de contratação de serviços educacionais e cuja relação firmada deve estrita observância, não só às disposições que visam tutelar o direito do consumidor, mas às previsões contratuais civis. Já a segunda relação é travada com o aluno que usufrui diretamente da prestação de serviços e configura um consumidor-criança hipervulnerável.

5. CONCLUSÃO

O trabalho ora apresentado buscou analisar a relação contraída pelo consumidor que contrata a prestação de serviços educacionais de educação básica, no âmbito do território brasileiro e, se essa relação contratual se encontra em plena observância dos dispositivos que versam sobre o direito do consumidor e suas particularidades.

Destaca-se, neste interim, o princípio da vulnerabilidade, qual seja, a consideração da assimetria que existe entre as partes nas relações de consumo firmadas e da vulnerabilidade de que goza o consumidor enquanto parte mais frágil desta relação desigual.

A partir da análise do papel exercido pelo consumidor nos contratos de prestação de serviços educacionais, identificou-se que a condição de vulnerabilidade do indivíduo se encontra, muitas vezes, potencializada. Isso se dá, por exemplo, em razão da ocorrência de momentos de crise emergenciais como foi a pandemia do novo Coronavírus em 2020 ou o fenômeno da hiperinflação no final da década de 1990.

Nestes momentos excepcionais, os institutos que operam para garantir a conservação do negócio jurídico, na forma dos contratos particulares firmados; e os institutos que operam para garantir a proteção dos interesses do consumidor devem alcançar a conciliação de seus interesses, cabendo ao Estado a atuação e regulação que objetive o reequilíbrio desta relação desigual por meio do tratamento especial conferido ao consumidor na forma de sua vulnerabilidade.

O presente estudo identificou também que qualquer análise que verse sobre a contratação de serviços educacionais deve especial observância ao tratamento constitucional conferido ao tema e, desta forma, para além da esfera do direito contratual civil, os contratos de prestação de serviços educacionais devem ser interpretados como contratos de consumo e, ainda, de um serviço que goza de caráter indispensável.

Outra importante faceta e desafio proposto por esta espécie de relação contratual é o teor abusivo de certas cláusulas e previsões contratuais que, formalmente, encontram-se dentro dos limites estabelecidos pelas diretrizes do direito contratual civil e da jurisprudência que o cerca. No entanto, quando se analisa os mesmos dispositivos a partir da interpretação especializada do ramo do direito do consumidor, que busca proteger o indivíduo em sua singularidade e vulnerabilidade, é possível auferir que o consumidor ainda se apresenta de forma extremamente dependente da atuação ostensiva do poder judiciário e dos órgãos de proteção e defesa dos interesses do consumidor.

Essa posição de fragilidade na qual se encontra o consumidor observa, ainda, o agravante configurado no caráter atípico da contratação de serviços educacionais que contempla, na

maioria dos casos, a instituição de ensino privado na figura do fornecedor; o consumidor contratante que, efetivamente, atua como responsável contratual; e, ainda, o aluno menor de idade que figura como destinatário final da prestação de serviços contratada incorrendo, portanto, na posição de consumidor-criança hipervulnerável.

Tem-se, por fim, que para além da estabelecida vulnerabilidade do consumidor, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 2022), e da especial hipervulnerabilidade do aluno na figura de consumidor final do contrato de serviços educacionais, os dispositivos jurídicos e doutrinários existentes e dedicados a tutelar os interesses do consumidor nesta espécie de relação encontram-se fragilizados e sobrecarregados.

O fato de o sistema que se dedica a efetiva proteção dos interesses do consumidor estar, aparentemente, atuando no limite de sua capacidade incorre na hipótese de que, ao menor grau de instabilidade que venha a pressioná-lo, a situação poderá vir a se provar insustentável. Cumpre destacar, ainda, que canais existentes para solução de conflitos pela via extrajudicial deveriam atuar de modo a integrar e desafogar este sistema promovido pelo Estado e pela sociedade civil, mas tem-se que o consumidor termina por alcançar soluções infrutíferas que, na maioria das vezes se ancoram, exclusivamente, no entendimento civil contratual e não no entendimento especializado que atua para proteger o consumidor.

Isso termina por não respeitar o princípio da vulnerabilidade em toda a sua magnitude, além do estado de fragilidade do consumidor em meio à relação contratual na qual ele está inserido o que, por sua vez, leva o consumidor a buscar e depender de posicionamento do Estado para a efetiva proteção de seus interesses.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALESSANDRA, Karla. SEABRA, Roberto. **Educadores alertam para aumento de evasão escolar durante a pandemia.** Fonte: Agência Câmara de Notícias. 2021. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/814382-educadores-alertam-para-aumento-de-evasao-escolar-durante-a-pandemia/>>. Acesso em 02 jul. 2022.

BAUMAN, Z. **Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria.** 4. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

BENJAMIN, A. H. de Vasconcelos. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor-Comentado.** 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 20 set. 2021.

BRASIL. **Decreto Legislativo, nº 6, de 2020.** Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm#:~:text=DECRETO%20LEGISLATIVO%20N%C2%BA%206%2C%20DE,18%20de%20mar%C3%A7o%20de%202020.>>. Acesso em 02 jun. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017.** Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm>. Acesso em 12 mai. 2022.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 59, de 11 de novembro de 2009.** Acrescenta § 3º ao art. 76 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias para reduzir, anualmente, a partir do exercício de 2009, o percentual da Desvinculação das Receitas da União incidente sobre os recursos destinados à manutenção e desenvolvimento do ensino de que trata o art. 212 da Constituição Federal, dá nova redação aos incisos I e VII do art. 208, de forma a prever a obrigatoriedade do ensino de quatro a dezessete anos e ampliar a abrangência dos programas suplementares para todas as etapas da educação básica, e dá nova redação ao § 4º do art. 211 e ao § 3º do art. 212 e ao caput do art. 214, com a inserção neste dispositivo de inciso VI. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc59.htm>. Acesso em 31 mai. 2022.

BRASIL. **Enunciado nº 22. Conselho da Justiça Federal**, I Jornada de Direito Civil. Disponível em: <<https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/668>>. Acesso em 20 set. 2021.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em 20 set. 2021.

BRASIL. Lei nº. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Institui o Código Civil. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm>. Acesso em 20 jan. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm?msckid=ee914ad5ce7511eca79557ba38a9cfad>. Acesso em 04 mai. 2022.

BRASIL. Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8069.htm>. Acesso em 20 set. 2021.

BRASIL. Lei nº. 9.870, de 23 de novembro de 1999. **Lei das Mensalidades**. Dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19870.htm>. Acesso em 02 fev. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.864, de 03 de junho de 2020**. Dispõe sobre a redução proporcional das mensalidades escolares em estabelecimentos de ensino da rede particular, durante a vigência do estado de calamidade pública instituído pela lei nº 8.794, de 17 de abril de 2020, na forma que menciona. Disponível em: <http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGtWWk5VOVVhRU5SYWtWMFRXcEpNMDVwTURCUmEwVXpURIZLUMxKVVfYUk5la1Y1VVd0UmVVNVVvIRWRSYWswd1RWUlpNVTVxU1RKTIZFRjZUVkU5UFE9PQ==>. Acesso em 02 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.796, de 04 de abril de 2013**. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para dispor sobre a formação dos profissionais da educação e dar outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12796.htm>. Acesso em 31 mai. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.178, de 01º de março de 1991.** Estabelece Regras sobre Preços e Salários, e dá outras Providências. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8178.htm#art30>. Acesso em 31 mai. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.030, de 12 de abril de 1990.** Institui nova sistemática para reajuste de preços e salários em geral e dá outras providências. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8030.htm>. Acesso em 31 mai. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.880, de 27 de maio de 1994.** Dispõe sobre o Programa de Estabilização Econômica e o Sistema Monetário Nacional, institui a Unidade Real de Valor (URV) e dá outras providências. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8880.htm>. Acesso em 31 mai. 2022.

BRASIL. **Lei nº 1.040, de 18 de agosto de 2020.** Estabelece normas educacionais excepcionais a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14040.htm>. Acesso em 13 abr. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em 08 jun. 2022.

BRASIL. **Medida Provisória nº 154, de 15 de março de 1990.** Institui nova sistemática para reajuste de preços e salários em geral, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/MPV/1990-1995/154.htm>. Acesso em 02 jun. 2022.

BRASIL. **Medida Provisória nº 457, de 27 de fevereiro de 1994.** Altera os arts. 96 e 102 da Lei no 11.196, de 21 de novembro de 2005, que dispõem sobre parcelamento de débitos de responsabilidade dos Municípios, decorrentes de contribuições sociais de que tratam as alíneas “a” e “c” do parágrafo único do art. 11 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03//_Ato2007-2010/2009/Mpv/457.htm>. Acesso em 02 jun. 2022.

BRASIL. **Medida Provisória nº 524, de 7 de junho de 1994.** Estabelece regras para a conversão das mensalidades escolares nos estabelecimentos particulares de ensino em Unidade Real de Valor (URV), e dá outras providências. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/MPV/1990-1995/524.htm>. Acesso em 02 jun. 2022.

BRASIL. **Medida Provisória nº 934, de 1º de abril de 2020.** 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 6 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv934.htm>. Acesso em 08 abr. 2022.

BRASIL. **Nota Técnica nº 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ**, de 25 de março de 2020. Disponível em: <<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/95-notas-tecnicas>>. Acesso em 20 set. 2021.

BRASIL. **Parecer CNE/CP nº 5/2020, aprovado em 28 de abril de 2020**. Reorganização do Calendário Escolar e da possibilidade de cômputo de atividades não presenciais para fins de cumprimento da carga horária mínima anual, em razão da Pandemia da COVID-19. Disponível em: <https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_PAR_CNECPN52020.pdf?query=supervis\u00e3o>. Acesso em 02 jun. 2022.

BRASIL. **Portaria nº 3/2001 de 15 de março de 2001**. Secretaria de Direito Econômico, Ministério da Justiça. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/Portaria_SDE_n%C2%BA_3-2001.pdf>. Acesso em 02 fev. 2022.

CABRAL, Quésia Pereira. **Poder punitivo midiático: reflexos da governamentalidade neoliberal na sociedade espetacularizada da indústria penal**. Universidade Federal do Pará; Instituto de ciências jurídicas; Programa de pós-graduação em direito. 2014. Disponível em: <<https://1library.org/document/zk35w9py-punitivo-midiatico-reflexos-governamentalidade-neoliberal-sociedade-espetacularizada-industria.html>>. Acesso em 23 jun. 2022.

CUNHA, Bruno Santos. **As mensalidades escolares e a intangibilidade dos contratos (STF ADI 1081)**. Portal Migalhas. 2021. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/stf-vs-supreme-court/350216/as-mensalidades-escolares-e-a-intangibilidade-dos-contratos>>. Acesso em 04 jun. 2022.

DEBORD, G. **A sociedade do espetáculo**. Tradução: Estela dos Santos Abreu. 2. ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997.

LIMA, Sthéfanni Machado de. **Vulnerabilidade e hipossuficiência na sistemática do código de defesa do consumidor**. Revista do CAAP | Belo Horizonte n. 2 | V. XVII | p. 241 a p. 259 | 2011.

LIPOVETSKY, G. **A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade do hiperconsumo**. Tradução: Maria Lúcia Machado. 1ª. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

MANASSÉS, Diogo Rodrigues. **Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova: notas para uma diferenciação.** 2013. Disponível: <<https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/vulnerabilidade-hipossuficiencia-conceito-de-consumidor-e-inversao-do-onus-da-prova-notas-p>>.

MARQUES, C. L. **Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais.** 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis.** São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2014. Disponível em: <https://thomsonreuters.jusbrasil.com.br/doutrina/1341590752/o-novo-direito-privado-e-a-protecao-dos-vulneraveis>. Acesso em: 02 jun. 2022.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **A revisão dos contratos civis e de consumo em tempos de COVID-19.** Revista de Direito do Consumidor | vol. 132/2020 | p. 31 - 56 | Nov - Dez / 2020 DTR\2020\14415.

MARTINS, Guilherme Magalhães; NEVES, Edson Alvisi; TOSTES, Eduardo Chow de Martino. **Educação superior em tempos de pandemia: Uma perspectiva teórica da análise de caso relevante em uma situação de estado de calamidade pública de saúde no Brasil – o equilíbrio na relação entre instituição de ensino e seus alunos – o preço da mensalidade.** Revista de Direito do Consumidor | vol. 136/2021 | p. 279 - 298 | Jul - Ago / 2021 DTR\2021\10034.

MOREIRA, Carlos Roberto Barbosa. **O Código de Defesa do Consumidor e os contratos de prestação de serviços educacionais.** Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 13, 1997. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/70148>>. Acesso em 20 set. 2021.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **A importância do Discurso do Presidente John Kennedy para o Direito do Consumidor.** Academia.Edu. 2016. Disponível em: <https://www.academia.edu/36914472/A_importancia_do_Discurso_do_Presidente_John_Kennedy_para_o_Direito_do_Consumidor?msclkid=57ae55c0ced711ec887ac438f70227b8>. Acesso em 02 mai. 2022.

ONU – Organização das Nações Unidas. **Resolução da ONU nº 39/248, de 16 de abril de 1985. Guidelines for consumer protection.** A/RES/39/248. 2011. Disponível em: <<https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/21426-21427-1-PB.pdf>>. Acesso em 09 abr. 2022.

Papers of John F. Kennedy. Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. **Special message to Congress on protecting consumer interest**, 15 March 1962. Disponível em: <<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028?msclid=b6624a29ce7e11ec8e978873074a2698>>. Acesso em 02 mai. 2022.

RAMPAZZO, L. **Metodologia Científica**. São Paulo: Loyola, 2015.

ROLLO, Arthur. **A vulnerabilidade institucional do consumidor e a difícil tarefa de combatê-la**. Revista Consultor Jurídico, 30 de maio de 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-mai-30/arthur-rollo-vulnerabilidade-institucional-consumidor>>. Acesso em 20 set. 2021.

SANTANA, Rogério Evangelista; ENIS, Bruna Noronha. **A pandemia de COVID-19 e os contratos educacionais**. Portal Migalhas. 2021. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/341103/a-pandemia-de-covid-19-e-os-contratos-educacionais>>. Acesso em 20 mai. 2022.

SCHMITT, C. H. **Consumidores hipervulneráveis: A proteção do idoso no mercado de consumo**. 1ª. Ed. [São Paulo]: Atlas Editora, 2014.

SILVA, Antônio Vinicius. **O contrato de prestações de serviços educacionais e o código de defesa do consumidor: saiba quais são seus direitos**. JusBrasil. 2018. Disponível <<https://antoniovinicius.jusbrasil.com.br/artigos/664790253/o-contrato-de-prestacoes-de-servicos-educacionais-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor-saiba-quais-sao-seus-direitos>>. Acesso em 20 set. 2021.

SOUZA, Jaime Pereira de. **Contratos educacionais na pandemia e o Código de Defesa do Consumidor**. Portal Migalhas. 2020. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/329192/contratos-educacionais-na-pandemia-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em 02 fev. 2022.

STF. **AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE: ADI 6448**. Relator: Ministro Ricardo Lewandowski. Protocolado 05/06/2020. STF, 2020. Disponível <<https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=5930636>>. Acesso em 02 jun. 2022.

STJ. **AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 688.165 – RS (2015/0078618-0): AREsp nº 688.165 RS 2015/0078618-0**. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. DJ 12/05/2015. STJ – Consulta Processual. Disponível <<https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201500786180&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em 10 jun. 2022.

THEODORO JUNIOR, H. **Direitos do Consumidor.** 2.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.