

DIREITO DO CONSUMIDOR NA EAD: SERVIÇOS EDUCACIONAIS SALVAGUARDADOS PELA LEI

São Paulo – SP – Maio/2015

Prof.^a Ma. Cristiane Paniagua de Souza Palaro (FABE) – cripaniagua@hotmail.com

Prof.^a Ma. Jacqueline de O. Lameza (Belas Artes) – jacqueline.lameza@belasartes.br
jacquelinelameza@uol.com.br

Classe: A

Setor Educacional: C

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD: L

Natureza: A

RESUMO

Este trabalho pretende discutir as implicações legais previstas na Lei do Consumidor e que são capazes de “guiar” a relação jurídica existente entre a IES e o aluno caracterizado como consumidor de Cursos de Graduação e de Pós-graduação ofertados na modalidade a distância. Para firmar um Contrato de Prestação de Serviços Educacionais nesta modalidade, a IES precisa de um bom planejamento, de uma equipe coesa e eficiente e, sobretudo, de um suporte de atendimento ao aluno para que o seu produto seja de qualidade, caso contrário, ele poderá atentar contra a Lei do Consumidor, comprometendo toda a sua credibilidade perante a possíveis alunos que ainda têm uma concepção preconceituosa em relação à EaD. Em se tratando de padrão de qualidade, a Lei nº 8.078/90, e jurisprudência correlata, faz menção a uma série de pormenores capaz de proteger o consumidor insatisfeito diante do “produto” educacional adquirido.

Palavras-chave: educação a distância; direitos do consumidor; aluno; instituição de ensino superior.

1. Considerações Iniciais

Tendo em vista que as Instituições de Ensino Superior (IES) estão procurando investir cada vez mais na modalidade de Educação a Distância (EaD), haja vista ser esta a nova tendência do mercado educacional, esta proposta de reflexão apresenta como foco de discussão uma análise da interação existente entre o aluno e a IES, que, ao firmarem entre si um Contrato de Prestações Educacionais, passam a assumir, à luz do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, a condição de sujeitos de direitos e de deveres envolvidos numa relação jurídica de acordo com o citado código, que também contará com a visão jurisprudencial existente, no sentido de se estabelecer uma interação pacífica, democrática e satisfatória entre as partes.

A relação jurídica em comento envolve a tríade formada pelo aluno, aquele que pretende adquirir formação profissional em níveis de Graduação e de Pós-graduação; pela IES, fundação caracterizada como a empresa que fornece a formação educacional; e pelos cursos a distância disponibilizados em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), que, neste contexto, assumem a condição de “produto” a ser consumido.

A fim de poder nortear este trabalho, cujo intuito é apresentar a conscientização sobre o respeito que as IES precisam ter para com seu público consumidor, aqui representado na figura do aluno, tem-se, como objetivo geral, discutir quais são as previsões legais e jurisprudenciais capazes de dar conta dos direitos e dos deveres do consumidor de cursos ofertados na modalidade a distância e disponibilizados em AVA.

Diante dessa reflexão, pressupõe-se que: i) a EaD disponibiliza um produto que poderá ser consumido pelo discente a partir do instante em que houver uma relação entre as partes ajustada em Contrato de Prestação de Serviços Educacionais; ii) tanto a IES quanto o discente assumem a condição de sujeitos de direitos e de deveres (obrigações recíprocas) a ser rigorosamente respeitada após a assinatura do contrato, posicionando-se esses sujeitos conforme a vontade da lei ; iii) a Lei do Consumidor , assim como suas reservas jurisprudenciais, prevê direitos e deveres, além de punições, para a parte que não cumprir com suas obrigações legais.

A presente reflexão traz de imediato o conceito de EaD, visto hoje como uma modalidade de ensino em constante crescimento e domínio do mercado educacional, que por meio de suas teorias tem buscado atingir um referencial de qualidade; no segundo instante, pretende-se abordar o conceito, a finalidade, a previsão e a aplicação da Lei do Consumidor em processos de interação ocorridos entre a IES e o discente, ambos “conectados” em um vínculo jurídico calcado em interesses individuais; nos momentos finais deste trabalho, apontam-se situações capazes de favorecer o princípio da coerção previsto na Lei nº 8.078/90, por ter a IES negligenciado alguns dos apontamentos legais protetores da interação entre os sujeitos de direito.

Tomou-se como parâmetros teóricos os postulados de Valente & Moran (2011) e Nunes (2015), bem como o Código de Defesa do Consumidor, já atualizado conforme a visão jurisprudencial relacionada à matéria em discussão.

2. Educação a Distância: O Conhecimento a ser Consumido pelo Aluno

A EaD tem sido vista como a grande promessa de futuro para a educação brasileira, haja vista os grandes benefícios ofertados tanto para as IES quanto para o aluno matriculado.

Cabe-aqui ressaltar o acesso ao conhecimento e à formação sem constante necessidade de locomoção do discente, além dos benefícios financeiros lucrativos para as partes contratadas.

Muito embora a EaD ainda enfrente preconceitos que insistem em afirmar a sua pouca qualidade, em sua trajetória, ela tem buscado oferecer ao seu consumidor não só as informações a serem memorizadas e aplicadas em situações prático/profissionais, mas, sobretudo, também o desenvolvimento das competências e das habilidades subjacentes à arte de refletir e de reconstruir saberes e soluções direcionados a corroborar com as mais diversas situações e especificidades presentes no cotidiano profissional, cuja formação é oferecida em níveis de Graduação e Pós-graduação.

Valente ^[1] propõe que, para uma aprendizagem efetiva, relevante e condizente com o atual mercado de trabalho, é preciso que as IES's voltem sua

atenção à qualidade do ensino ofertado em EaD, e isso requer a criação de condições para que o discente acesse as informações relevantes à sua formação aliadas à prática e/ou aplicação desse saber em construção nas mais variadas situações profissionais.

Em se tratando da qualidade da EaD, diversos são os pesquisadores que buscam refletir sobre a melhora e sobre o crescimento qualitativo dessa modalidade, pois, *a contrário sensu*, a ausência desses diferenciais poderá caracterizar desrespeito para com o consumidor quando este receber um produto de má qualidade ou, até mesmo, defeituoso, o que pode estar aliado à propaganda enganosa feita pela IES na tentativa de “ludibriar” a boa-fé do consumidor.

Moore *apud*^[1] menciona que, entre as diferentes formas de se trabalhar a EaD, no Brasil, são identificados três grupos capazes de classificar todo o processo de ensino/aprendizagem dessa modalidade, e que esses grupos estão baseados na Teoria de independência e autonomia, na Teoria de industrialização do ensino e na Teoria de interação e comunicação.

Segundo o teórico, todas essas teorias estão entrelaçadas ao avanço e à evolução da EaD, pois perpassam as “conexões” existentes entre o discente e a IES, cuja proposta de ensino é disponibilizada em AVA, que, por sua vez, é representado pela interação ocorrida entre professores conteudistas e tutores em EaD, assim como também entre o discente e o suporte, cuja proposta laboral compreende prestar assessoria ao aluno.

A Teoria de independência e autonomia, segundo Moore, aponta para o direcionamento e valorização da atuação independente e autodidata do discente da EaD, o que vem reforçar a atuação mediadora do representante da IES, que no caso é o tutor em EaD ao orientar e tirar dúvidas, além de motivar os discentes.

Na intenção de agregar qualidade à EaD, o teórico colocou em pauta a “Teoria da distância transacional”, cuja proposta estabelece uma relação entre a estrutura dos programas educacionais, aliada à interação entre discentes e professores. Segundo o teórico, quanto maior for essa interação menor será a

distância transacional, caso o aluno também se apresente autônomo, reflexivo e reconstrutor de seus conhecimentos.

Com relação à Teoria de industrialização do ensino, Peters *apud*^[1] ressalta que, para se atender com presteza e eficácia a formação em massa pressupõe-se a importância de se desenvolver a capacidade de se criar mecanismos de atividades educacionais baseadas em divisão de trabalho, mecanização e automação. Peters propõe também que a presença da tecnologia muito contribui para o processo, todavia logra êxito à IES, que coloca em prática um planejamento sistemático intrincado à racionalização dos meios educacionais, a fim de ofertar um trabalho educacional baseado em eficiência e economia, buscando, com isso, qualidade e satisfação do discente consumidor.

Em relação à Teoria de interação Holmberg *apud*^[1] afirma que a comunicação é considerada eficaz e eficiente quando há efetividade do ensino estruturado de acordo com a prática do pertencimento, da cooperação, da troca real de perguntas e das respostas argumentadas e mediadas por um trabalho eficiente e eficaz oferecido pela equipe de tutoria em EaD.

Para Holmberg, um dos principais fundamentos de envolvimento de discentes em atividades de aprendizagem deve basear-se em experiências de ideias, oportunidades de reflexão, de comparação e também de ampliação do julgamento crítico sobre o conhecimento em reconstrução. Todavia, sem que haja um trabalho voltado à comunicação eficaz envolvendo a tríade discente, tutoria e material didático, a arte do aprender poderá ficar comprometida, o que irá refletir no padrão de qualidade do ensino oferecido pela IES, em razão de ferir os preceitos legais de proteção ao consumidor, previstos na Lei nº 8.078/90^[2].

Nesse contexto, pensando no discente como um consumidor de serviços educacionais amarrados na eficiência, na eficácia e na qualidade, buscou-se refletir sobre as implicações de cunhos jurídico e jurisprudencial presentes nessa interação discente-consumidor/IES-fornecedora de cursos a distância, para que esta última possa se preparar de acordo com os moldes da melhor

EaD, e aplicar a filosofia da oferta de um serviço de qualidade e consequente respeitabilidade ao seu consumidor.

À luz dos preceitos legais previstos na Lei ^[2] e na jurisprudência, tem-se por meta tratar, no momento seguinte, as implicações legais capazes de dar conta desse vínculo jurídico, cuja preocupação evidencia a contemplação dos direitos do consumidor e dos deveres do fornecedor.

3. A Proteção Legal para os Consumidores de Cursos a Distância

Tem-se por objetivo iniciar este terceiro momento apresentando a definição de consumidor, de fornecedor e de objeto de consumo, todos previstos pela Lei nº 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ^[2].

De acordo com Nunes ^[3], a noção de consumidor compreende toda pessoa física dotada da capacidade jurídica de adquirir serviços assumindo a condição de destinatário final art. 2º do CDC^[3], o que, por essa análise, conseguimos identificar o aluno dos cursos de Graduação e Pós-graduação oferecidos a distância pelas IES. Como fornecedor, identificamos a figura da “empresa fornecedora de cursos de EaD”, ou seja, a pessoa jurídica, pública ou privada, dotada da capacidade e da finalidade de produzir, montar, criar, construir, transformar, distribuir e comercializar produtos ou prestação de serviços educacionais (art. 3º do CDC)^[2].

Segundo preceitos legais previstos na Lei do Consumidor, em seu art. 3º, § 1º do CDC, a noção de produto compreende qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, *in casu*, os cursos de Graduação e Pós-graduação ofertados a distância pela IES e direcionados a ofertar e a construir formação e/ou qualificação profissional ao discente matriculado.

Diante desses conceitos, compreende-se que a tríade geradora do vínculo jurídico em epígrafe encontra-se “conectada”: pelo aluno, que tem interesse em adquirir o produto, e pela IES, que é fornecedora desse produto. Entremeadado a esse vínculo, “circula” todo o material de formação, ou seja, o produto a ser consumido.

Intrincada a essa interação, tramita a Lei do Consumidor e seus parâmetros jurisprudenciais, cuja finalidade precípua é regular, de forma pacífica e democrática, essa interação firmada em contrato.

Cabe, nesse momento de discussão, trazer à tona alguns aspectos da Lei do Consumidor e da jurisprudência correlata a serem observadas pelas IES, no intuito de poder evitar conflitos, o que, por sua vez, vem atravancar a busca pela referência no mercado educacional ao receber do aluno um *feedback* insatisfatório quanto ao atendimento de suas necessidades educacionais.

Insta-se, portanto, a importância de se apresentar alguns aspectos legais que, uma vez não observados pela IES, acabam por ensejar a “pouca qualidade” e a perda de credibilidade diante do concorrente mercado educacional.

A vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor no instante da matrícula em cursos de Graduação e Pós-graduação disponibilizados em EaD é notória, ou seja, o aluno firma um Contrato de Prestação de Serviços Educacionais com a IES acreditando que irão ser atendidas todas as suas necessidades e interesses. Por esse motivo, todo o serviço a ser ofertado precisa ser expressamente claro, para que, posteriormente, nada venha tomar o consumidor de surpresa, o que poderá atentar contra o que menciona o Art. 4º, inciso I, do CDC ^[2] ao postular que:

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;

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

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

O texto legal presente no Art. 6^a do (CDC) ^[3] prevê que o consumidor de cursos de Graduação e Pós-graduação oferecidos em EaD deve ter assegurado o direito à educação e à divulgação sobre o consumo adequado dos produtos, *in casu*, toda orientação deve ser clara e feita por meio de manuais, *e-mails*, telefonemas de orientação advindos da equipe de suporte, inclusive, *in loco*, caso isso seja necessário. Tudo isso para facilitar o acesso do aluno à plataforma de ensino, permitindo a ele “navegar” pelo processo de aprendizado de forma segura, orientada, satisfatória e qualitativa.

O Art. 6^o do CDC ^[2] traz em alguns de seus incisos a seguinte proteção legal:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; ([Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012](#)) [Vigência](#)

Sabe-se que todo o consumidor tem assegurada a proteção contra as propagandas enganosas. Com a EaD não é diferente, pois a publicidade enganosa e abusiva de um curso a distância poderá ludibriar a boa-fé desse consumidor. Nesse sentido, trabalhar com a verdade dos fatos e assegurar, de maneira clara e verdadeira, a informação sobre o produto não fere a vontade da Lei do Consumidor, conforme prevê o inciso a seguir:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Em outra linha prevista no preceito legal da Lei do Consumidor, mais precisamente no Art. 20 do (CDC) ^[2], tem-se a possibilidade do produto apresentar vício e ou defeito e, em se tratando dos cursos de Graduação ou Pós-graduação oferecidos pela IES, o texto legal expressa que:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles

decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

No que tange à visão jurisprudencial voltada à satisfação do consumidor de cursos de Graduação e Pós-graduação ofertados a distância, entendem os juristas que a falta de qualidade dos cursos caracteriza vício de serviço, ensejando à IES a necessidade de responder na esfera civil pelo dano causado ao consumidor.

Diante do inadimplemento contratual baseado em vício, a jurisprudência entende e se manifesta favoravelmente ao consumidor quando se trata do não oferecimento de todos os conteúdos previstos no currículo do curso ou, então, que tais vícios de qualidade sejam considerados de impropriedade ou inadequação do material disponibilizado ao consumidor, conforme prevê o art. 20, caput e § 2º, do (CDC), já mencionado anteriormente.

Ainda quanto à qualidade do serviço educacional, juízes compreendem que a doutrina tem apontado como serviço dotado de vício aquele considerado inadequado à proposta educacional. Já em relação à impropriedade, o vício é materializado na prestação de serviço educacional e se justifica pela ausência de oferta de conteúdos previstos no currículo do curso.

Por fim, entende-se que a Lei do Consumidor resguarda os direitos do consumidor em razão da oferta de um produto de qualidade e que atenda às necessidades e aos interesses do público discente gerando satisfação e formação adequada ao atendimento do mercado de trabalho.

Nesse sentido, ao seguir os parâmetros legais, a IES alcançará os limites do padrão de qualidade e credibilidade, caso contrário, poderá sofrer punições pecuniárias previstas tanto na Lei de Consumo como na Lei Civil ao se responsabilizar por danos causados e possíveis reparações indenizatórias.

4. Considerações Finais

Pretendemos, com este trabalho, propor uma reflexão voltada à importância de se atentar e de se respeitar a Lei do Consumidor, tendo em vista que a relação da IES com o seu público discente, ajustada em Contrato de Prestação de Serviços, apresenta como interesse mútuo a oferta de cursos de Graduação e Pós-graduação disponibilizados na modalidade a distância.

Ao assumir a responsabilidade de ofertar seus cursos em EaD, a IES precisa disponibilizar um produto de qualidade e oferecer um material suficiente e atualizado, uma equipe de tutores em EaD coesa e eficiente, um suporte dinâmico, enfim, um planejamento e uma estrutura tecnológica suficientes para atender o padrão de qualidade exigido, resultando, com isso, na boa formação profissional objetivada pelo discente.

Notamos que a IES precisa estabelecer e manter um padrão de qualidade, garantindo e implantando uma relação pacífica e democrática para que o aluno sintá-se satisfeito no decorrer de sua formação profissional, desde que sejam respeitados os direitos e os deveres previstos na Lei 8078/90 ^[2], cujo texto legal apresenta punição às organizações que oferecem um ensino viciado ou defeituoso ou, então, baseado em propaganda enganosa, conflitos estes causadores de possíveis penalidades a serem aplicadas à IES conforme a responsabilidade civil prevista na Lei Civil Brasileira.

Referências

[1] VALENTE, J. A. & MORAN, M. Valeria Amorim Arantes (org). **Educação a Distância: pontos e contrapontos**. São Paulo: Summus, 2011.

[2] BRASIL. **Lei n. 8078, de 11 de Setembro de 1990**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>

[3] NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor**. 10ª ed.. São Paulo: Saraiva, 2015.