

OS DIREITOS DO CONSUMIDOR APLICADO NOS CURSOS PROFISSIONALIZANTES

- CDC quer dizer Código de Defesa do Consumidor.
[Direito do consumidor aluno de curso profissionalizante](#)
- O CDC pode ser acessado, na íntegra, [aqui](#).

O presente trabalho tem propósito de dar informações de fácil compreensão aos leitores, já que as maiorias dos códigos estão em linguagem técnica e de difícil compreensão pelo leigo. As dificuldades assim apresentadas aos consumidores fornecem ensejos e artimanhas para alguns cursos inidôneos que lesam os direitos, mas não se escondem dos olhos da justiça, do cidadão consciente e solidário aos concidadãos que precisam de informações para defender seus direitos.

Que a solidariedade, a fraternidade e a liberdade tão defendidas, lutadas desde a Revolução Francesa aos Direitos Humanos e a Dignidade da Pessoa Humana jamais sejam esquecidas por cidadãos livres em suas almas e ações ao bem coletivo.

O autor: Brasil Progresso e Trânsito Escola

Notas:

Você terá as seguintes informações:

- 1) Rescisão de contrato
 - 2) Colaboradores nas ruas
 - 3) Danos ao curso
 - 4) Ágio sobre cartão de crédito ou débito
 - 5) Pagamento em cheque
 - 6) Furto dentro do estabelecimento de ensino
 - 7) Mau atendimento
 - 8) Falhas na prestação de serviço
 - 9) Acidentes dentro do estabelecimento comercial de ensino
 - 10) Convênios entre prestadoras de serviços
 - 11) Danos causados por profissional
 - 12) Promoção falsa
 - 13) Inadimplência
 - 14) Sonegação
 - 15) Pagamento a prazo
 - 16) Prestação de serviço e contrato ou multa contratual
 - 17) Cancelamento de aula
 - 18) Condicionar confecção de certificado mediante pagamento de parcelas em atraso
 - 19) Venda condicionada
 - 20) Preço anunciado
-

[Direito do consumidor aluno de curso profissionalizante](#)

- 1) Rescisão de contrato

O consumidor pode pedir rescisão de contrato quando as promessas sejam verbais ou escritas não condizem com a realidade. Por exemplo, promessa de estágio ao término do curso em certo período de meses, inscrições em banco de dados para estágio no final do curso, materiais didáticos atualizados, equipamentos de computação de última geração, assentos confortáveis. Eis alguns exemplos.

Tudo o que foi prometido seja verbal ou escrito deve ser cumprido, do não cumprimento configura-se propaganda enganosa. O consumidor tem direito aos valores eventualmente pagos e devolvidos imediatamente, corrigidos monetariamente.

Amparo legal: artigo 49 e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

2) Colaboradores nas ruas

Alguns cursos profissionalizantes colocam nas ruas os chamados colaboradores, estes possuem a função de abordar os pedestres e os levarem para dentro do estabelecimento de ensino com a finalidade de conseguir cliente.

Saiba que consumidor tem até sete dias, a partir da assinatura do contrato, o direito de desistir do curso. Pagou matrícula e a primeira mensalidade? Saiba que o consumidor (aluno) tem direito a devolução da matrícula paga e também da mensalidade, corrigidos monetariamente. O consumidor não precisa justificar por escrito o cancelamento da inscrição no curso, mas se faz necessário, por segurança, que o aluno comunique, por escrito, dentro do estabelecimento de ensino, ou envio de carta registrada nos correios, sobre o cancelamento do curso. O estabelecimento prestador de serviço profissionalizante é obrigado a obedecer ao pedido do aluno. Fica ou não a livre escolha do aluno em aceitar nova proposta, mas é importante verificar com alunos já matriculados as condições reais do curso como frequência dos professores, qualidade de ensino, qualidade nos livros didáticos, ou seja, informações verdadeiras sobre a qualidade na prestação de serviço.

Amparo legal: artigo 33; e 49, parágrafo único, do código de defesa do consumidor.

Cuidado com as falsas promessas e escassas informações. No ato da abordagem na rua pelo colaborador, ou dentro do estabelecimento de ensino, o consumidor tem o direito de receber informações pertinentes ao curso, à forma de pagamento, a multa contratual em razão de desistência de curso por parte de aluno.

Amparo legal: artigo 34; artigo 37, parágrafos 1º e 3º; e artigo 67, do código de defesa do consumidor.

3) Danos ao curso

Caso o aluno danifique ou quebre algum objeto ou equipamento (computador, furadeira etc.), o aluno terá que ressarcir os prejuízos. Porém, não existe lei que obrigue a pagar o dano no ato. Para ser indenizado, o comerciante, o dono do estabelecimento comercial profissionalizante só poderá usar os meios legais, ou seja, acionar na justiça. Não aceite pressões como assinar documento ou deixar cheque assinado em branco. Forçar o consumidor a pagar o prejuízo de forma a expor em vexame constitui crime.

É importante frisar que o estabelecimento comercial, o curso profissionalizante, é responsável pela segurança de seus alunos. No estabelecimento de ensino devem constar avisos informando proibições de acessos a locais não autorizados. Se algum equipamento estiver mal condicionado - o local onde está apoiado o material, objeto ou equipamento está em situação de cair - o equipamento está em local inapropriado ao fim a que se destina e as circunstâncias que podem gerar acidente, o aluno não tem responsabilidade sobre os danos causados. Porém, caso a culpa seja exclusivamente do aluno, este tem que ressarcir (pagar o prejuízo) ao curso; já o equipamento, o objeto passa a ser do aluno quando pagar (ressarcir o prejuízo), mas em estado em que se encontrava no momento do acidente e com todos os equipamentos, acessórios contidos.

Amparo legal: artigo 42, parágrafo único, e artigo 71 do código de defesa do consumidor.

4) Ágio sobre cartão de crédito ou débito

Proibido por lei a cobrança extra quando se paga com cartão. A prestadora de serviço profissionalizante é obrigada a aceitar o pagamento do cartão para o preço à vista mais os descontos eventualmente conseguidos. Não importa se há dizer afirmativo no qual o pagamento por dinheiro é um preço, e por cartão é outro. Havendo insistência do curso, em cobrança extra pelo pagamento de cartão, o aluno pode chamar a polícia e, esta, tem obrigação de atender à solicitação do consumidor sob pena de prevaricação - funcionário público (agente público administrativo) não atende ao pedido do consumidor.

Amparo legal: artigo 39, e incisos 5 e 10, do código de defesa do consumidor; e artigo 319 do código de processo penal.

5) Pagamento em cheque

Todo consumidor é igual e tem os mesmos direitos perante a lei. É proibido discriminar quaisquer consumidores. Se o estabelecimento de ensino aceita pagamento em cheque, então é obrigado a aceitar o pagamento, não importando o valor a ser pago pelo aluno, isto é, caso o aluno precisa pagar R\$1,00 (um real), pode pagar com cheque.

Se o estabelecimento comercial de ensino não aceita pagamento em cheque, qualquer aluno não poderá efetuar pagamento em cheque. Se, porventura, o estabelecimento comercial de ensino aceita pagamento de algum aluno todos terão direito, sem exceção.

Amparo legal: lei nº 1521, de 26/12/1951, artigo 2º, inciso II.

6) Furto dentro do estabelecimento de ensino

O estabelecimento comercial de ensino ou curso profissionalizante oferece locais para guardar objetos pessoais de alunos, o estabelecimento é responsável pelos objetos. Ocorrendo furto de objeto pessoal, o aluno deve conversar com algum responsável pelo estabelecimento comercial e, depois, ir a uma delegacia de polícia para registrar o Boletim de Ocorrência - jamais deixe para o dia seguinte; providencie logo o Boletim de Ocorrência, pois é a prova que terá para cobrar o ressarcimento de seu prejuízo.

Amparo legal: artigo 14 do código de defesa do consumidor.

7) Mau atendimento

Os funcionários do estabelecimento comercial de ensino devem tratar os alunos com zelo e respeito. Cada pessoa tem a sua cognição própria, ou seja, a sua forma e o seu tempo de compreensão. Assim, espera-se dos educadores compreensão diante das dificuldades de aprendizagem dos alunos. Zombar, fazer piada quanto às dificuldades do (s) aluno (s) pode ser caracterizado como crime a honra do aluno. Seja o profissional professor ou quaisquer outros funcionários, não podem zombar ou causar vexames às dificuldades de cada aluno.

Todo serviço tem que ter qualidade. O bom atendimento é um respeito a você e a seu dinheiro suado. Ninguém está fazendo um favor a você. Exija educação no atendimento. Sofreu maus tratos na recepção, ou de algum funcionário, converse com o responsável pelo estabelecimento profissionalizante. Havendo descaso a você consumidor denuncie a um órgão de defesa do consumidor. A lei determina punições administrativas como fechamento do local, cassação da licença, multa etc.

O mau atendimento caracteriza-se também com insinuações a sua imagem e/ou pessoa do consumidor. Deboches quanto à etnia, cor, religião, morfologia, idade, estado de saúde configuram crimes contra a honra. Os funcionários têm a obrigação esclarecer dúvidas dos clientes. Chato de galochas? Não. Cada pessoa tem a sua capacidade de compreensão diante do tempo e espaço de sua cognição.

Por isso existe a qualificação profissional.

Amparo: artigo 14; artigo 20, parágrafo 2º; e artigo 56, incisos e parágrafos únicos, do CDC.

8) Falhas na prestação de serviço

Promessa é dívida. Quaisquer promessas devem ser aplicadas integralmente. Se o curso promete equipamentos de última geração, professores qualificados nas respectivas áreas afins, instalações físicas confortáveis e higiênicas, reposições de aulas, segunda chamada, reforço etc., o estabelecimento comercial deve cumprir.

Se o consumidor antes da matrícula pergunta sobre algum profissional de ensino que tenha preferência e o curso profissionalizante de ensino dá garantias, verbal ou escrita, da permanência do profissional do início ao fim do curso, o aluno pode exigir o cumprimento da promessa. Caso a promessa não seja aplicada pelo curso, o curso responde por falsa e enganosa afirmação (propaganda enganosa).

O aluno pode imediatamente pedir rescisão contratual com a devolução das quantias já pagas e corrigidas monetariamente em qualquer período do curso.

Amparo legal: artigos 14, 20, 35, 66 e 67 do código de defesa do consumidor.

9) Acidentes dentro do estabelecimento comercial de ensino

Piso escorregadio; fio elétrico desencapado, fios elétricos espalhados pelo piso, assim como tomadas e interruptores; tomadas e interruptores embutidos nas paredes sem os respectivos protetores (espelhos); ausência de avisos de perigo de eletrocussão por mau uso de objetos ou equipamentos; ausência de avisos quanto ao uso de substâncias perigosas durante o uso de objetos ou equipamento dentro e necessários ao andamento do curso/aula; ausência de avisos sobre áreas de risco à vida e a não permanência ou entrada em tais áreas.

Ausência ou escassez de informações importantes para a segurança dos alunos é caracterizada como omissão, negligência ou imprudência a segurança dos alunos. Mesmo que tenham avisos de piso escorregadio, para proibição de entrada, permanência e trânsito em certas áreas, o prestador de serviço educacional pode responder por danos ocorridos aos alunos quando os problemas não são prontamente solucionados.

O prestador de serviço pode fazer o uso de aviso de piso escorregadio, porém deve providenciar imediatamente a retirada da água, principalmente em áreas que oferecem perigo pela sua natureza como, por exemplo, escadas.

Os avisos de perigo devem estar em locais estratégicos, de fácil visibilidade pelos alunos; os avisos de perigo não podem apresentar rasuras, estejam em mau estado de conservação que possam dificultar a leitura da informação nela contida.

É importante frisar que alguns estabelecimentos comerciais de ensino em suas instalações têm crianças e adolescentes, e até idosos. Tais indivíduos, pelas suas condições físicas, necessitam de mais segurança dentro dos estabelecimentos.

O estabelecimento de ensino só não é culpado por eventuais danos aos clientes (alunos) quando todas as informações são claras e colocadas em locais visíveis aos alunos e, também, quando quaisquer situações de perigo são prontamente sanadas, ou seja, não basta colocar aviso de perigo, é preciso corrigi-los o mais rápido possível. Se o local ou circunstância que oferece perigo aos alunos, e não podem ser sanados prontamente é preferível – como prestadora de serviço preocupada com a integridade física de seus clientes/alunos – cancelar a aula.

Imagine uma escada cujo vazamento de um cano a deixa molhada, a prestadora de serviço educacional ou de curso profissionalizante coloca placa de advertência “piso escorregadio, cuidado”. Apenas uma estreita passagem nesta escada, já que o aviso delimita a passagem de alunos. Imagine que ali passam crianças, idosos. Como dito, não basta apenas sinalizar.

Resumindo. Da negligência ou imprudência de aluno, o curso não é responsabilizado.

Mas da negligência ou imprudência do curso profissionalizante este pode ser responsabilizado em caso de lesão ao consumidor/aluno.

Amparo legal: artigo 14 do código de defesa do consumidor.

10) Convênios entre prestadoras de serviços

O estabelecimento comercial de ensino afirma que tem contrato ou convênio com terceiros, àquele responde solidariamente pelas faltas de terceiros. Ou seja, propaganda enganosa, profissionais desqualificados, didática precária, materiais de ensino desatualizados, o não cumprimento das ofertas e promessas de inscrição em bancos de dados de estágios por terceiro.

Digamos que a firma "A" contrata serviços de "B". A firma "A" responde por falhas nas prestações de serviço de "B", onde "B" é preposto de "A".

Ocorrendo as falhas na prestadora "B" configura afirmação falsa ou enganosa por parte de "A".

Amparo legal: artigo 14; artigo 20, parágrafo 1º; artigo 34; e artigo 66.

11) Danos causados por profissional

O curso profissionalizante deve contratar profissionais de ensino qualificados para as respectivas matérias que darão aos alunos. O profissional jamais pode ser negligente ou imprudente diante da segurança dos alunos. Deve sempre vigiar as atitudes dos alunos de forma a evitar possíveis acidentes em decorrência das atitudes leigas ou não.

O profissional de ensino jamais pode permitir que aluno, cujo comportamento fora alertado e impedido pelo profissional, venham a pôr em perigo a vida do próprio aluno e dos demais alunos. Da atitude resistente do aluno alertado, quanto ao perigo de seus atos, resta ao profissional educador parar a aula e convocar superior para tomar as providências. O profissional, o professor, do curso profissionalizante, que deixa o aluno, mesmo após ser alertado do perigo, permanecer em atitude perigosa a ele e aos demais alunos, responderá por negligência ou imprudência profissional.

O dono do estabelecimento comercial responde também pela negligência, imprudência e quaisquer atos de seus profissionais contratados sejam efetivos ou não.

Amparo legal: artigos 14 e 34 do Código de Defesa do Consumidor.

12) Promoção falsa

Só há crime quando o preço anunciado não é o mesmo cobrado na caixa. Telefonou, viu na televisão ou num panfletão informações de preços e condições de pagamento, mas no momento de firmar contrato e pagar o valor vê que há acréscimos de dinheiro com justificativas, seja lá qual for. Não pode. É propaganda enganosa e arbitrária. O que vale é o que está anunciado. Exija o valor anunciado senão acione no PROCON; vá à delegacia e faça registro.

Como saber se uma promoção é falsa ou não?

O estabelecimento de ensino deve ter dentro de sua instalação física os preços sem promoções e os promocionais. É forma de o consumidor atestar e verificar a veracidade - e o estabelecimento de ensino deve ter as informações fixadas, por exemplo, em painel para consumidores. Mais. Digamos que há promoção de um curso, o preço sem promoção é de dois mil reais enquanto o preço promocional é de mil quinhentos reais. Deve constar em local visível dentro do estabelecimento e no contrato, os preços (sem desconto e com desconto), a validade do desconto ou promoção com datas de início e fim, as condições do desconto, multa contratual em caso de desistência, juros etc.

Vamos dizer que a promoção vai, por exemplo, do dia 20/8/2012 a 13/12/2012. Depois do período estipulado o preço promocional prescreve (não há mais avisos de continuidade promocional). Depois de alguns meses, algum aluno, já matriculado, tem conhecimento que os novos alunos, posteriores a data promocional, estão conseguindo se matricular com o mesmo preço promocional (20/8/2012 a 13/12/2012).

Ora, as informações promocionais causam corridas desenfreadas de cidadãos interessados já em algum curso. No meio empresarial de marketing é de conhecimento que as campanhas promocionais têm grande influência nos consumidores. E toda informação deve ser clara, objetiva, prestativa, de boa-fé. Criar uma expectativa ao consumidor de forma a conseguir seu vínculo contratual sem se ater aos preceitos da boa-fé na relação consumidor e fornecedor é, no mínimo, ardiloso.

Amparo: artigo 37, parágrafo 1º, e artigo 67 do Código de Defesa do Consumidor.

13) Inadimplência

Deixou de honrar as prestações e o dono do estabelecimento lhe cobra com ameaças, acusa-o em público de 171. É crime lhe expor ao vexame. A cobrança somente far-se-á por meios judiciais. Denuncie! Você está errado, porém ninguém poderá fazer justiça pelas próprias mãos.

Constitui crime de injúria quando alguém é chamado de "caloteiro", "vagabundo", etc.

Crime de calúnia quando afirma "em tal hora, local e data". Não basta usar palavras depreciativas. É a soma da palavra mais data, local e hora.

Mais. O curso profissionalizante não pode condicionar a liberação do certificado mediante pagamento total, pelo aluno, das parcelas vencidas. Ou seja, é crime. O curso deve providenciar o certificado ao aluno, independentemente, de quitar ou não as parcelas vencidas. Quanto ao cobrar, o curso deve acionar na justiça o devedor.

Amparo legal: artigo 42, parágrafo único, e artigo 71.

14) Sonegação

Você se matricula, o preço sem recibo é R\$ 20,00, e com recibo R\$ 30,00.

Sonegação de imposto é crime. Aceitando o preço de R\$ 20,00 está se prejudicando. O imposto não é recolhido e faltará dinheiro para construção

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

