



NOTA TÉCNICA Nº 007/2020

Dispõe sobre os direitos dos consumidores que contrataram serviços de berçário e creche para seus dependentes, mas que tiveram atividades suspensas em razão da propagação de Covid-19 – “coronavírus”

1. Introdução.

O PROCON/SC, no cumprimento do dever de promover a Política Estadual de Defesa do Consumidor e face à necessidade de fixação, no âmbito do Estado de Santa Catarina, de entendimento sobre os direitos dos consumidores que contrataram serviços de berçário e creche para seus dependentes, mas que tiveram atividades suspensas em razão da propagação de Covid-19 – “coronavírus”, resolveu editar a presente **NOTA TÉCNICA**, nos termos que seguem.

2. Da vulnerabilidade do Consumidor

Esta Diretoria de Defesa do Consumidor tem sido demandada diariamente acerca do pagamento de mensalidades de serviços de berçário e creche durante o período de suspensão das atividades, em razão do coronavírus (Covid-19).

Dessa forma, se faz necessário orientar aos consumidores catarinenses e fornecedores acerca de seus direitos e deveres.

Pois bem. Inicialmente cumpre ressaltar que diferentemente das instituições de ensino, as quais poderão repor as aulas em momento oportuno ou oferecer meios alternativos de transmissão do ensino, conforme entendimento



externado pelo PROCON/SC na Nota Técnica 005/2020, não há esta possibilidade para os casos dos serviços prestados em berçários e creches.

Não obstante, o primeiro ponto a ser debatido é que a impossibilidade de prestação de serviços pelas creches e berçários não foi realizado por vontade do prestador do serviço e, sim, por medida de ordem geral, praticada pela autoridade máxima da Administração Pública Estadual. Trata-se, portanto, de hipótese de caso fortuito e força maior.

Nesse sentido, o PROCON/SC orienta que os fornecedores adotem medidas para minimizar os prejuízos dos consumidores, e, não sendo possível prestar o serviço contratado no momento oportuno, de forma total ou parcial, deverá ofertar aos consumidores catarinenses alternativas para cumprimento. Vale ressaltar que o consumidor é a parte vulnerável da relação de consumo, sendo este um dos princípios norteadores da Lei n. 8.078/90.

Outrossim, as peculiaridades dos contratos em análise devem ser ressaltadas, haja vista que, em que pese seja difícil a reposição de dias do berçário, ela não é impossível.

Logo, as partes podem conciliar no seguinte sentido: a futura prestação do serviço após o fim da pandemia, dando ainda a alternativa para o consumidor, como a possibilidade de recreação, colônia de férias, ou em turno contrário, caso se trate de criança que fique apenas meio período no estabelecimento, ou qualquer outro serviço substitutivo que seja de consenso das partes, como o serviço de baby sitter ou *day care* por algumas horas no final de semana, ou alguma prestação individualizada de serviços pelas berçaristas, sem excluir outras possibilidades que podem ser negociadas com o estabelecimento que atendam às necessidades do consumidor (contratante).



Caso não haja possibilidade de êxito, os fornecedores devem oferecer um desconto proporcional à economia de custos obtida em decorrência da suspensão forçada de atividades. No caso dos berçários e creches, observa-se que descontos proporcionais devem ser aplicados relativos à economia referente aos custos indiretos, tais como os relativos à água, energia, materiais de higiene, custos de transporte entre outros ou mesmo diretos que forem suspensos em decorrência de força maior.

Uma outra alternativa às partes também seria a compensação pecuniária futura, após a cessação da crise do Covid-19, para desconto em mensalidades a vencerem ou em taxas anuais de material escolar, entre outros.

No caso de prestação do serviço em momento posterior, se as aulas forem repostas nos períodos tradicionais de férias, não será possível aos estabelecimentos de ensino efetuarem cobranças adicionais por esse motivo, uma vez que os pagamentos foram realizados normalmente e foram recebidos antecipadamente pelas escolas/instituições de ensino.

Contudo, importante ressaltar que algumas creches particulares disponibilizam o serviço de alimentação aos alunos, mediante o pagamento de mensalidade. Nesse ponto, entende-se que o valor não deverá ser cobrado durante o período de suspensão das aulas, haja vista que não terá como ser prestado, logo, o consumidor não pode arcar com esse ônus sob pena de afronta a Lei n. 8.078/90.

As alternativas supracitadas visam buscar a harmonia contratual e não permitir o enriquecimento de uma parte em detrimento da outra.

Por fim, no caso dos grandes grupos educacionais e grandes redes de abrangência que ofertam esse tipo de serviço, sugere-se a assinatura do Termo de



Compromisso para adesão e utilização da plataforma **consumidor.gov.br** como forma de canal de busca de soluções entre as partes.

3 Conclusão

Face ao exposto, o PROCON/SC entende que diante de uma situação extraordinária como a que estamos vivenciando, os fornecedores devem adotar medidas para minimizar os prejuízos dos consumidores, e, não sendo possível prestar o serviço contratado atualmente, de forma total ou parcial, deverão ofertar alternativas para cumprimento, como a futura prestação do serviço após o fim da pandemia.

Outrossim, no que pertine ao pagamento de valor referente à alimentação, reitera o entendimento de que o consumidor não deverá arcar com este custo, haja vista que é um serviço que não será prestado, sob pena de afronta direta a Lei n. 8.078/90.

Florianópolis (SC), 31 de março de 2020.

Oficie-se a toda imprensa do Estado de Santa Catarina, para que divulguem o teor desta Nota a fim de informar a população catarinense;

Cumpra-se com urgência.

Tiago Silva
Diretor do PROCON/S