

ENSINO SUPERIOR E DIREITO DO CONSUMIDOR¹

Dr. José Alcebiades de Oliveira Júnior

Professor Titular de Direito da UFSC

Este trabalho se constitui em uma experiência introdutória ao tema das relações entre Educação e Direito do Consumidor. Tem por objetivo primeiro chamar a atenção sobre a importância da discussão sobre qualidade de ensino enquanto um mote de possível exigibilidade de direitos por parte do consumidor e só, em um segundo plano, iniciar o debate sobre o perfil do conceito de qualidade de ensino.

Como salientam especialistas na área², *“aproteção do consumidor em relações e contratos envolvendo preponderantemente o fornecimento de serviços é hoje o grande desafio do Direito em geral, em particular do Direito do Consumidor”*. E partimos do entendimento de que, guardadas certas especificidades, a educação é um tipo de serviço que deve estar incluído nesse desafio, sobretudo devido ao fato de haver uma proliferação de determinadas escolas superiores claramente sob o influxo do interesse econômico financeiro. O entendimento de que tais serviços podem, sob a égide dos artigos 13 e 14 do CDC, ser

questionados em sua qualidade ou verificados se são ou não defeituosos, é o que articula nosso ponto de partida.

Os cursos superiores estão sendo avaliados pelo MEC e tal procedimento tem despertado, na comunidade universitária, um interessante sentimento de disputa, de concorrência entre os cursos, situação da qual podem ser tiradas algumas conseqüências, dentre as quais, a discussão do conceito de qualidade.

Portanto, o que este trabalho pretende chamar a atenção é para o fato de que tais avaliações estão trazendo consigo a possibilidade de se questionar, desde o ângulo do Direito do Consumidor, a qualidade das universidades. O CDC, embora recente, pouco a pouco se firma como um dos pilares da cidadania e, como tal, como um importante instrumento de cobrança das responsabilidades públicas e privadas.

Neste sentido, através dele se poderia demandar como está a qualidade do ensino em geral (universidades públicas e privadas) uma vez que

algumas cobram e cobram bem para o oferecimento dos seus serviços. Iniciando-se por um questionamento das universidades particulares, pode-se dizer que o mesmo se justifica em razão de que várias delas aparecem mal colocadas nas recentes avaliações que foram feitas pelo MEC. Como diz o prof. Paulo Luiz Neto Lôbo “*É tempo de se concretizar a avaliação dos cursos jurídicos para que supram suas deficiências e a comunidade em geral saiba que tipo de profissional está sendo formado por eles*”³. Portanto, a pergunta a ser feita é: quando o sistema privado de ensino se habilita de modo concorrente com o público quais são as suas obrigações perante o consumidor desses serviços?⁴ Com base em que poderia recorrer o consumidor para pleitear os seus direitos? Sem pretender esgotar o assunto, este trabalho se propõe contribuir para o debate sobre o conceito de qualidade na prestação de serviços dessa natureza.

Muito embora seja o ensino um dever do Estado, é preciso ter presente que ele pode ser delegado à iniciativa privada e que, nestes casos, o cidadão espera, legitimamente, obtê-lo de boa qualidade, não podendo esse mesmo Estado, eximir-se do controle e da proteção desse direito constitucional do consumidor.

Trata-se de uma questão de cidadania e constitucionalidade como se pode também deduzir do art.1. do CDC (Lei 8078) que textualmente reza o seguinte: “*o presente código estabelece normas de proteção e defesa*

do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts.

5. Inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 das suas disposições transitórias”.

Além disso, na relação de consumo, se exige um comportamento de boa fé por parte dos contratantes, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor no “Caput” do artigo 4: “*A política Nacional de 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:*

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;

Além do exposto, encontramos o comportamento de boa-fé também referido por ocasião das Cláusulas Abusivas, no artigo 51, inciso IV, conforme segue: “*São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que*”:

IV - “estabeleçam obrigações iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

A par disso, existe a questão da publicidade enganosa que é de interesse geral e pode ser observada por duas vezes no artigo 6: “São direitos básicos do consumidor:

II - “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços assegurados 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 quantidades, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Por fim, do ponto de vista da dogmática jurídica, o Código protege o consumidor no tocante a sua legítima expectativa do resultado da relação contratual, ao proibir expressamente no artigo 37, parágrafo primeiro, a publicidade enganosa, fortalecendo assim o comportamento de boa-fé anteriormente mencionado.

Como se vê, a dogmática jurídica já oferece condições para o controle legal das relações contratuais, controle esse que, a nosso juízo, se aplica ao ensino. Entretanto, os estudos mais recentes de Filosofia Jurídica⁵ têm mostrado que a efetividade do Direito não decorre unicamente do fato de existir o texto legal. É preciso que os valores, objeto da proteção do

Direito, estejam bem definidos. No caso em pauta, o conceito de qualidade de ensino. Existe um consenso sobre ele? Quais os parâmetros para afirmá-lo?

Além disso, em muitos casos os próprios textos legais são vagos e ambíguos para não dizer obscuros. Cito como exemplo a existência de uma lei anterior ao Estatuto da Criança e do Adolescente que dizia que em caso de disputa pela guarda do menor, “o juiz deveria decidir de acordo com os interesses do menor”. Pergunto quais são esses interesses. Qual o critério para dizê-los? Ora, dependendo do contexto e da visão do julgador, a decisão poderá ser favorável tanto ao pai quanto à mãe.

Um outro exemplo da necessidade de delimitação conceitual do objeto do Direito encontramos no âmbito dos denominados “novos direitos”, assunto que vimos tratando no Curso de Mestrado e Doutorado da UFSC⁶, e que diz respeito ao Direito Ambiental. Hoje já possuímos legislação ambiental, mas ainda faltam definições conceituais importantes tais como, por exemplo, o entendimento do conceito de sujeito de direito. Seriam os animais também considerados sujeitos de Direito? Por outro lado, qual o conceito de natureza?⁷

Pois bem, na tentativa de iniciar a discussão sobre qualidade de ensino ou, então, sobre qualidade das universidades, toma-se um texto escrito pelo prof. Luiz Edson Fachin e pela profa. Maria Francisca Carneiro,

intitulado “*Aspectos da avaliação institucional dos programas de pós-graduação: instrumentos e concepções*” que, como se vê, delimita a discussão. E o primeiro aspecto ressaltado é o de que *a universidade deve ser pensada a partir da sua função social*, que, para ser cumprida, requer sejam observados dois pontos: autonomia e qualidade. Deixando o aspecto da autonomia, como pensar a qualidade?

Segundo os autores, um ponto que deve ser afastado é o de reduzir qualidade a quantificação, mensuração, tal como se fez durante muito tempo, sob a justificativa de que pensar a idéia de qualidade sem um sistema objetivo de medidas, poderia cair na subjetividade. Muito embora as críticas ao objetivismo avaliatório venham crescendo, sustentam os autores referidos que, atrajetória da avaliação educacional - agora mais complexa, com a inclusão de inúmeros aspectos como produtividade, lideranças, atividades paralelas e integra-tórias do currículo, além do rendimento específico não só do ensino, mas da pesquisa e interesses afins, prossegue como sinônimo de medida e quantificação. Um exemplo do que está sendo dito encontramos especialmente nas faculdades de Direito. Se, por um lado, a avaliação institucional de cursos valoriza o número de professores em tempo integral, e qualifica como bons aqueles cursos que possuem mais de 30% com tempo integral, por outro lado, sabemos que a qualidade dos cursos de Direito se faz

com bons teóricos e com bons profissionais práticos ao mesmo tempo. Ora, a qualidade do profissional de Direito que o mercado exige, e que a universidade tem que formar para cumprir sua função social, deverá ter por critério essa proporcionalidade associativa entre docentes em tempo integral e docentes em tempo parcial com possibilidades de exercerem a profissão.

Consoante Fachin e Carneiro, foi na década de setenta, com a Escola Nova que a pesquisa educacional qualitativa se tornou relevante, muito embora a existência de uma pluralidade conceitual. Para Aristóteles, a qualidade é a descrição do ser conforme é em si; para Kant, o esquema da categoria qualidade contém e representa “a síntese da sensação (da percepção com a representação do tempo) ou ocupação do tempo, enquanto que a quantidade enche espaço”.

O que é importante para os autores aqui estudados é o fato de que muito embora as dificuldades conceituais, a discussão da idéia de qualidade não pode simplesmente admitir fórmulas matemáticas, tecnicistas, embora as utilize, pois não existiria nenhuma concepção de avaliação que pudesse escapar de um visão de homem, mundo e valores.

A nosso juízo colocam bem os autores o fato de que, a avaliação que se faz quase sempre em relação a objetivos, planejamento, currículos e com vistas a tomada de decisões é, além de um diagnóstico de uma realidade, um diálogo entre o micro-sistema

social (escola, curso, instituição ou programa), com o macro-sistema social (contextos institucionais, burocráticos, legais, políticos, sociais, econômicos, culturais, etc). Um exemplo, surgido de uma conversa com um alto empresário catarinense, pode ilustrar o quanto esse diálogo, muitas vezes, não se dá. Tendo ele aberto um processo seletivo de balconistas para uma de suas empresas, apareceram inúmeros candidatos bacharéis em Direito. Qual seria o motivo dessa situação? Seriam tais bacharéis mal-formados? Seria esse um problema de desconexão entre o micro e macro, ou apenas de algum deles? A universidade não estaria cumprindo sua função social? Enfim, teriam eles direito de pleitear em juízo a responsabilização da escola onde estudaram pelo fato de se sentirem incapazes de exercer a sua profissão?⁸

Por outro lado, a qualidade pode ser pensada a partir de certos pressupostos já institucionalizados pelas agências de fomento: a) qualidade do corpo docente, atribuindo-se, neste aspecto, ampla importância para o título de doutor; b) a estrutura curricular e o projeto psico-pedagógico, considerando-se como fundamental a adequação do produto final às propostas elaboradas, bem como a adequação geopolítica e contextual das propostas feitas; c) infra-estrutura, particularmente questões de biblioteca e tecnologia atualizada de apoio, a ex. dos recursos informáticos.

Mas seria preciso aduzir à essa visão preliminar e esquemática, a importância da pesquisa nas universidades. Em texto anterior⁹, assinalamos como a pós-graduação em direito está preocupada com a falta de uma política mais eficiente para o setor. De qualquer sorte, educação e informação competente e útil não se faz apenas com reprodução de saberes. Inobstante, reconhece-se a dificuldade em conceituar, estabelecer-se métodos específicos, objetos prioritários e funções preferenciais. Este é um desafio que precisa ser enfrentado pelas universidades. De qualquer modo, não é por outra razão que o maciço investimento na pesquisa tem garantido aos EUA um predomínio dos prêmios oferecidos na área científica (Nobel, etc).

Para encerrar, existem várias outras situações um pouco menos complicadas para o Direito e que ocorrem reiteradamente, tais como cursos que oferecem certificados ditos reconhecidos pelo MEC e que acabam, posteriormente, não obtendo tal reconhecimento. Para esses casos, existem várias ações na justiça. Assim como existem várias ações em relação a custos e reajustes de preços. Enfim, como foi dito ao início, este texto é exploratório e está longe de pretender esgotar o assunto, que está a merecer outras e mais aprofundadas incursões.

¹ Nova versão de um trabalho originalmente apresentado ao 3o Congresso Iberolatinoamericano de Direito do Consumidor e 4o Congresso Bra-

- sileiro de Direito do Consumidor, de 8 a 11 de março de 1998, em Gramado, RS.
- 2 Cláudia Lima Marques, Antonio Benjamim e Eladio Lecey em várias de suas obras.
 - 3 "Del Rey", Revista Jurídica, Ano I - no. 1, BH, dezembro 1997, p.21.
 - 4 É certo que tal afirmação não deve ser generalizada. Existem boas universidades privadas tanto quanto existem também algumas más universidades públicas. Não é o caso aqui de individualizar nenhuma coisa nem outra.
 - 5 Ver o texto "Ciência dei derecho y analisis del lenguaje de Norberto Bobbio, in Contribucion a la teoria del derecho, edicion a cargo de Alfonso Ruiz Miguel, Valência, 1980. Ver também a obra "Semiótica e Direito", de Luis A. Warat, Buenos Aires, Ediciones Eikon, 1972.
 - 6 Tal é o caso da pesquisa desenvolvida pelo prof. Márcio Campos sobre a boa-fé nas relações de consumo, e que está sendo realizada no Doutorado de Santa Catarina.
 - 7 O que gostaria de destacar aqui é o que o prof. François Ost mostra em seu livro "Naturaleza y Derecho" e que diz respeito a pergunta sobre quais são os nossos reais vínculos e limites ou diferenças com relação a natureza. A prefeitura de Los Angeles, p.ex., preferiu plantar árvores de plástico ao invés de árvores verdadeiras, a partir de vários argumentos, muitos deles econômicos. E daí?
 - 8 Anúncios exigindo profissionais de Direito não formados em determinadas universidades são frequentes.
 - 9 Cfe. "A Pesquisa Jurídica e suas indefinições: informe sobre o GT/Pesquisa do CNPEDI". In Revista Sequência 34, p. 115-121, Florianópolis, Curso de Pós-Graduação em Direito da UFSC.