

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão	Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N.	RECURSO INOMINADO CÍVEL 0796036-09.2024.8.07.0016
RECORRENTE(S)	GRUPO IBMEC EDUCACIONAL S.A
RECORRIDO(S)	KATYLA MOABE FOGACA FREIRE
Relatora	Juiza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO
Acórdão Nº	2070968

EMENTA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EDUCACIONAL. IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO A DISCIPLINA OBRIGATÓRIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte requerida em face da sentença que julgou “*PROCEDENTE o pedido inicial para: a) CONDENAR o réu Grupo IBMEC Educacional Ltda. a disponibilizar à autora nova oportunidade de cursar a disciplina “Business Game”, de forma remota, com acesso a todos os materiais, gravações e avaliações necessárias. mediante contato pessoal com a autora; b) CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária pelo IPCA e juros legais de mora pela Taxa SELIC (descontado o IPCA) a contar da sentença*”.

2. Em breve súmula, a autora relata que é aluna regularmente matriculada no curso de pós-graduação em MBA em Controladoria oferecido pela requerida e que desde 08/2024, tem enfrentado diversos problemas, narrando que a empresa



ré reprovou indevidamente a aluna em uma determinada disciplina do curso, tendo que recorrer para um acerto de notas e ter sua aprovação deferida. Ressalta que teve dificuldades de acesso à disciplina "Business Game" e que, apesar de inúmeros chamados e requerimentos abertos, o problema com a plataforma utilizada pela instituição não foi solucionado. Acrescenta que o portal do aluno estava completamente desorganizado, em alguns tópicos informando que a autora não possuía mais disciplinas liberadas a cursar, em outro que ela já havia cursado todas as disciplinas do seu curso, e ainda em outro, que ela estava matriculada na disciplina "Business Game", que consta como obrigatória em sua grade curricular, porém não é mencionada no folder de grade horária fornecida pela instituição de ensino. Assevera que tentou contato com o coordenador do curso, que repassou o chamado a outra pessoa, e com a coordenadora da disciplina, sem sucesso, esclarecendo que todas as outras disciplinas do curso foram disponibilizadas no AVA do aluno, incluindo seus pdfs e aulas gravadas, porém com essa disciplina "Business Game", a metodologia utilizada foi diferente, sendo disponibilizada somente ao vivo via "Teams" com participação ativa dos alunos, o que prejudicou a requerente, pois ela não conseguiu acesso à disciplina. Frisou que, após diversas tentativas, conseguiu acessar a disciplina via "Teams", ocasião em que foi informada que a disciplina já havia sido concluída e que não possuía notas ou participação, sendo prejudicada academicamente e, mesmo após saber que a disciplina estava concluída, tentou ajuda novamente, por meios de mensagens de Whatsapp com o concierge da requerida, oportunidade em que foi orientada a abrir um chamado de trancamento da disciplina, para cursar a disciplina posteriormente, sem ônus, porém todas as plataformas de atendimento se mostraram incapazes de ajudar a autora, e até o presente momento a situação não foi resolvida.

3. Em contestação, a requerida afirma que o vínculo com a parte autora foi firmado a partir do aceite digital ao Contrato de Prestação de Serviços Educacionais e que a parte adversa aderiu ao contrato de prestação de serviços educacionais por livre e espontânea vontade e mediante expressa ciência de todos os direitos e obrigações advindos da contratação, dentre estas, a de realizar todas as disciplinas e atividades propostas pela instituição de ensino para fins de conclusão do curso. Salieta que a disciplina "Business Game" não foi retirada da grade curricular, portanto, observada a autonomia institucional conferida pelo art. 207 da Constituição Federal, bem como, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).



4. Recurso próprio, regular e tempestivo. Custas processuais e preparo recursal devidamente recolhidos (ID nº 77770384). Não foram apresentadas contrarrazões.

5. Em suas razões recursais, a empresa recorrente sustenta que não há nos autos elementos suficientes que comprovem a alegada falha na prestação do serviço e que a autora estava regularmente matriculada na disciplina “Business Game”, a qual permaneceu disponível em sua grade curricular, sendo que a simples alegação de dificuldade não é suficiente para ensejar uma condenação. Assevera que não houve transtorno capaz de configurar dano moral indenizável, bem como que o valor é excessivo.

6. A relação jurídica entre as partes configura relação de consumo, em razão de a estudante enquadrar-se como consumidora ao adquirir ou utilizar, como destinatária final, o serviço prestado, e da instituição de ensino recorrente ser fornecedora desses serviços, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, que impõem o dever de equilíbrio contratual e proíbe cláusulas abusivas (arts. 6º, III e IV, e 51, IV e § 1º, III, do CDC).

7. O Código de Defesa do Consumidor instituiu garantias à parte vulnerável na relação jurídica de consumo, dentre as quais se encontra a responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor, que apenas afasta a investigação acerca da culpa do agente causador do dano, mas não exime a vítima de demonstrar o nexo causal entre a conduta do ofensor e o dano sofrido.

8. A atividade do fornecedor de produtos ou serviços deve corresponder à legítima expectativa do consumidor, bem como não atentar contra os interesses econômicos deste. Cumpre destacar, ainda, que cabe à empresa recorrente demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistente defeito; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforme art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC). Trata-se de ônus *ope legis*, sendo incabível a alegação de que a parte autora não provou os fatos constitutivos do seu direito.

9. No caso em tela, a autora comprovou a narrativa inicial, anexando aos autos a reclamação quando foi indevidamente reprovada em uma disciplina, requerendo a revisão da nota (ID nº 77770313 a 77770315); as inconsistências da grade horária (ID nº 77770200 a 77770202); as reclamações sobre dificuldade de acesso à disciplina “Business Game” (ID nº 77770190 a 77770198) e as



tentativas de trancamento da disciplina “Business Game” (ID nº 77770317 a 77770322). Conforme se constata nas telas de conversas no aplicativo “whatsapp”, a consumidora enfrentou várias dificuldades para acessar a disciplina “Business Game” na plataforma Teams, acesso posteriormente liberado pela empresa recorrente, a qual comprovou o cumprimento da obrigação de fazer imposta na sentença (ID nº 77770386). Remanesce apenas a análise sobre a caracterização de danos morais indenizáveis.

10. Conforme provas produzidas nos autos, resta configurada a falha na prestação do serviço. Nas relações de consumo, diferentemente das relações contratuais paritárias, reguladas pelo Código Civil, o que se indeniza a título de danos morais é o descaso, a desídia, a procrastinação da solução de um pedido do consumidor sem razão aparente por mais tempo do que seria razoável.

11. E dois são os argumentos para tal posicionamento nas relações de consumo: 1) O CDC consagra o direito básico de todo consumidor à reparação de danos, sejam materiais, sejam morais, traduzindo-se esse direito como o direito de indenização dos prejuízos causados pelo fornecimento de bens ou serviços defeituosos, por assistência deficiente ou por violação do contrato de fornecimento. Trata-se de importante mecanismo de controle contra práticas comerciais abusivas, exigindo dos fornecedores condutas compatíveis com a lealdade e a confiança e 2) O caráter protetivo do CDC, que busca a equalização das forças contratuais em favor da parte mais fraca, no caso o consumidor, pois quem detém a possibilidade de resolver o problema que aflige o contratante é o fornecedor. É ele que detém a primazia nas ações que podem resolver os transtornos a que é submetido o consumidor, o qual não tem qualquer ingerência sobre o processo de fornecimento do serviço.

12. Reconhecido o direito à reparação pelos prejuízos morais não há a necessidade de demonstração do efetivo dano moral experimentado, bastando a prova da conduta abusiva e desarrazoada do fornecedor, o que se conhece como dano *in re ipsa*.

13. No caso em análise, a recorrente encontrou dificuldades em diversos momentos do curso, desde o lançamento de nota errada, com reprovação indevida em disciplina, até a total impossibilidade de acesso a uma disciplina obrigatória de sua grade. A empresa recorrente sequer explica os problemas que ocorreram durante a prestação do serviço educacional.

14. Neste caso, deve ficar consignado que enquanto não houver uma mudança de mentalidade em relação aos direitos dos consumidores contra o tratamento



desidioso e desrespeitoso imposto por fornecedores de serviço, que, quando questionados, se limitam a dizer que sua prática caracteriza-se como mero aborrecimento e que o consumidor não provou seu direito, as conquistas positivadas no CDC não serão implantadas em sua inteireza.

15. Quanto ao valor da indenização, sopesando as circunstâncias do processo e os requisitos jurisprudenciais usualmente utilizados para a fixação do *quantum debeat*, o valor deverá ser mantido em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), o qual é suficiente para a compensação dos danos experimentados.

16. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

17. Sem condenação em honorários advocatícios, à míngua de contrarrazões.

18. A súmula de julgamento servirá de acórdão, art. 46 da Lei 9.099/95.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora, GISELLE ROCHA RAPOSO - 1º Vogal e SILVANA DA SILVA CHAVES - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza MARIA ISABEL DE LOURDES SILVA, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 03 de Dezembro de 2025

Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO
Relatora

RELATÓRIO

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

VOTOS

A Senhora Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

A Senhora Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Juíza SILVANA DA SILVA CHAVES - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. UNÂNIME



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.



JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EDUCACIONAL. IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO A DISCIPLINA OBRIGATÓRIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte requerida em face da sentença que julgou “*PROCEDENTE o pedido inicial para: a) CONDENAR o réu Grupo IBMEC Educacional Ltda. a disponibilizar à autora nova oportunidade de cursar a disciplina “Business Game”, de forma remota, com acesso a todos os materiais, gravações e avaliações necessárias. mediante contato pessoal com a autora; b) CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária pelo IPCA e juros legais de mora pela Taxa SELIC (descontado o IPCA) a contar da sentença*”.

2. Em breve súmula, a autora relata que é aluna regularmente matriculada no curso de pós-graduação em MBA em Controladoria oferecido pela requerida e que desde 08/2024, tem enfrentado diversos problemas, narrando que a empresa ré reprovou indevidamente a aluna em uma determinada disciplina do curso, tendo que recorrer para um acerto de notas e ter sua aprovação deferida. Ressalta que teve dificuldades de acesso à disciplina "Business Game" e que, apesar de inúmeros chamados e requerimentos abertos, o problema com a plataforma utilizada pela instituição não foi solucionado. Acrescenta que o portal do aluno estava completamente desorganizado, em alguns tópicos informando que a autora não possuía mais disciplinas liberadas a cursar, em outro que ela já havia cursados todas as disciplinas do seu curso, e ainda em outro, que ela estava matriculada na disciplina "Business Game", que consta como obrigatória em sua grade curricular, porém não é mencionada no folder de grade horária fornecida pela instituição de ensino. Assevera que tentou contato com o coordenador do curso, que repassou o chamado a outra pessoa, e com a coordenadora da disciplina, sem sucesso, esclarecendo que todas as outras disciplinas do curso foram disponibilizadas no AVA do aluno, incluindo seus pdfs e aulas gravadas, porém com essa disciplina “Business Game”, a metodologia utilizada foi diferente, sendo disponibilizada somente ao vivo via “Teams” com

participação ativa dos alunos, o que prejudicou a requerente, pois ela não conseguiu acesso à disciplina. Frisou que, após diversas tentativas, conseguiu acessar a disciplina via “Teams”, ocasião em que foi informada que a disciplina já havia sido concluída e que não possuía notas ou participação, sendo prejudicada academicamente e, mesmo após saber que a disciplina estava concluída, tentou ajuda novamente, por meios de mensagens de Whatsapp com o concierge da requerida, oportunidade em que foi orientada a abrir um chamado de trancamento da disciplina, para cursar a disciplina posteriormente, sem ônus, porém todas as plataformas de atendimento se mostraram incapazes de ajudar a autora, e até o presente momento a situação não foi resolvida.

3. Em contestação, a requerida afirma que o vínculo com a parte autora foi firmado a partir do aceite digital ao Contrato de Prestação de Serviços Educacionais e que a parte adversa aderiu ao contrato de prestação de serviços educacionais por livre e espontânea vontade e mediante expressa ciência de todos os direitos e obrigações advindos da contratação, dentre estas, a de realizar todas as disciplinas e atividades propostas pela instituição de ensino para fins de conclusão do curso. Salaria que a disciplina “Business Game” não foi retirada da grade curricular, portanto, observada a autonomia institucional conferida pelo art. 207 da Constituição Federal, bem como, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).

4. Recurso próprio, regular e tempestivo. Custas processuais e preparo recursal devidamente recolhidos (ID nº 77770384). Não foram apresentadas contrarrazões.

5. Em suas razões recursais, a empresa recorrente sustenta que não há nos autos elementos suficientes que comprovem a alegada falha na prestação do serviço e que a autora estava regularmente matriculada na disciplina “Business Game”, a qual permaneceu disponível em sua grade curricular, sendo que a simples alegação de dificuldade não é suficiente para ensejar uma condenação. Assevera que não houve transtorno capaz de configurar dano moral indenizável, bem como que o valor é excessivo.

6. A relação jurídica entre as partes configura relação de consumo, em razão de a estudante enquadrar-se como consumidora ao adquirir ou utilizar, como destinatária final, o serviço prestado, e da instituição de ensino recorrente ser fornecedora desses serviços, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa

do Consumidor, que impõem o dever de equilíbrio contratual e proíbe cláusulas abusivas (arts. 6º, III e IV, e 51, IV e § 1º, III, do CDC).

7. O Código de Defesa do Consumidor instituiu garantias à parte vulnerável na relação jurídica de consumo, dentre as quais se encontra a responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor, que apenas afasta a investigação acerca da culpa do agente causador do dano, mas não exige a vítima de demonstrar o nexo causal entre a conduta do ofensor e o dano sofrido.

8. A atividade do fornecedor de produtos ou serviços deve corresponder à legítima expectativa do consumidor, bem como não atentar contra os interesses econômicos deste. Cumpre destacar, ainda, que cabe à empresa recorrente demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistente defeito; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforme art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC). Trata-se de ônus *ope legis*, sendo incabível a alegação de que a parte autora não provou os fatos constitutivos do seu direito.

9. No caso em tela, a autora comprovou a narrativa inicial, anexando aos autos a reclamação quando foi indevidamente reprovada em uma disciplina, requerendo a revisão da nota (ID nº 77770313 a 77770315); as inconsistências da grade horária (ID nº 77770200 a 77770202); as reclamações sobre dificuldade de acesso à disciplina “Business Game” (ID nº 77770190 a 77770198) e as tentativas de trancamento da disciplina “Business Game” (ID nº 77770317 a 77770322). Conforme se constata nas telas de conversas no aplicativo “whatsapp”, a consumidora enfrentou várias dificuldades para acessar a disciplina “Business Game” na plataforma Teams, acesso posteriormente liberado pela empresa recorrente, a qual comprovou o cumprimento da obrigação de fazer imposta na sentença (ID nº 77770386). Remanesce apenas a análise sobre a caracterização de danos morais indenizáveis.

10. Conforme provas produzidas nos autos, resta configurada a falha na prestação do serviço. Nas relações de consumo, diferentemente das relações contratuais paritárias, reguladas pelo Código Civil, o que se indeniza a título de danos morais é o descaso, a desídia, a procrastinação da solução de um pedido do consumidor sem razão aparente por mais tempo do que seria razoável.

11. E dois são os argumentos para tal posicionamento nas relações de consumo: 1) O CDC consagra o direito básico de todo consumidor à reparação de danos, sejam materiais, sejam morais, traduzindo-se esse direito como o direito de indenização dos prejuízos causados pelo fornecimento de bens ou serviços

defeituosos, por assistência deficiente ou por violação do contrato de fornecimento. Trata-se de importante mecanismo de controle contra práticas comerciais abusivas, exigindo dos fornecedores condutas compatíveis com a lealdade e a confiança e 2) O caráter protetivo do CDC, que busca a equalização das forças contratuais em favor da parte mais fraca, no caso o consumidor, pois quem detém a possibilidade de resolver o problema que aflige o contratante é o fornecedor. É ele que detém a primazia nas ações que podem resolver os transtornos a que é submetido o consumidor, o qual não tem qualquer ingerência sobre o processo de fornecimento do serviço.

12. Reconhecido o direito à reparação pelos prejuízos morais não há a necessidade de demonstração do efetivo dano moral experimentado, bastando a prova da conduta abusiva e desarrazoada do fornecedor, o que se conhece como dano *in re ipsa*.

13. No caso em análise, a recorrente encontrou dificuldades em diversos momentos do curso, desde o lançamento de nota errada, com reprovação indevida em disciplina, até a total impossibilidade de acesso a uma disciplina obrigatória de sua grade. A empresa recorrente sequer explica os problemas que ocorreram durante a prestação do serviço educacional.

14. Neste caso, deve ficar consignado que enquanto não houver uma mudança de mentalidade em relação aos direitos dos consumidores contra o tratamento desidioso e desrespeitoso imposto por fornecedores de serviço, que, quando questionados, se limitam a dizer que sua prática caracteriza-se como mero aborrecimento e que o consumidor não provou seu direito, as conquistas positivadas no CDC não serão implantadas em sua inteireza.

15. Quanto ao valor da indenização, sopesando as circunstâncias do processo e os requisitos jurisprudenciais usualmente utilizados para a fixação do *quantum debeat*, o valor deverá ser mantido em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), o qual é suficiente para a compensação dos danos experimentados.

16. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

17. Sem condenação em honorários advocatícios, à míngua de contrarrazões.

18. A súmula de julgamento servirá de acórdão, art. 46 da Lei 9.099/95.