

Aluna reprovada e impedida de acessar disciplina obrigatória será indenizada

08/12/2025

A 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do **Tribunal de Justiça do Distrito Federal** manteve a condenação de um grupo educacional ao pagamento de indenização a uma aluna impedida de acessar uma disciplina obrigatória do curso de pós-graduação em MBA em Controladoria.

A estudante relatou que, desde agosto de 2024, enfrentou diversos problemas durante o curso, como **reprovação indevida** que exigiu recurso para correção de notas. O caso mais grave, segundo ela, foi com a disciplina Business Game, obrigatória na grade curricular. Apesar de múltiplos chamados e requerimentos, a aluna não conseguiu acessar o conteúdo na plataforma da instituição. As aulas eram exclusivamente ao vivo via Teams, sem gravações ou materiais no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), ao contrário das demais disciplinas do curso. Quando conseguiu acesso, foi informada de que a disciplina já estava concluída e que ela não tinha notas ou registros de participação. Tentou solução pelo WhatsApp da instituição e foi orientada a solicitar trancamento para cursar posteriormente sem ônus, mas nenhuma plataforma de atendimento conseguiu resolver a situação.

Em sua defesa, o réu sustentou que não houve falha na prestação do serviço e que a disciplina permaneceu disponível na grade curricular da aluna. A instituição argumentou que a simples alegação de dificuldade não seria suficiente para configurar condenação e que o valor da indenização seria excessivo.

Ao analisar o recurso, a turma destacou que a relação entre aluna e instituição configura relação de consumo, com aplicação do **Código de Defesa do Consumidor**. Os julgadores ressaltaram que, nas relações consumeristas, “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”.

A decisão enfatizou que a aluna comprovou toda a narrativa inicial com documentos, reclamações sobre reprovação indevida, inconsistências na grade horária e múltiplas tentativas frustradas de acesso à disciplina obrigatória. A instituição nem sequer explicou os problemas que aconteceram durante a prestação do serviço educacional.

O colegiado manteve a condenação em R\$ 4 mil por danos morais, valor compensatório considerado proporcional e razoável. A decisão também determinou que a instituição ofereça à aluna uma nova oportunidade de cursar a disciplina de modo remoto, com acesso a todos os materiais, gravações e avaliações necessárias. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0796036-09.2024.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-08/aluna-reprovada-e-impedida-de-acessar-disciplina-obrigatoria-sera-indenizada-por-instituicao/>

