



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Voto nº 42449

**Registro: 2025.0000293560**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017835-72.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante A M MARQUES MICROPGRAMENTAÇÃO E ESTÉTICA EIRELI - ME, é apelado NEIDE IRANI FONSECA DA ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**CRISTINA ZUCCHI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

Apelante: A M MARQUES MICROPIGMENTAÇÃO E ESTÉTICA EIRELI ME

Apelada: NEIDE IRANI FONSECA DA ROCHA VIEIRA

Comarca: São Paulo – 5.<sup>a</sup> Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara

EMENTA:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CONJUNTO PROBATÓRIO PRODUZIDO PELO AUTOR QUE COMPROVA OS FATOS DESCRITOS NA INICIAL. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESTÉTICOS. AUTORA QUE EM MOMENTO ALGUM CONSEGUIU USUFRUIR DOS SERVIÇOS CONTRATADOS. PRETENSÃO DA RÉ DE ALTERAÇÃO UNILATERAL DOS VALORES. DESCABIMENTO. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR FATO MODIFICATIVO, IMPEDITIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR (ARTIGO 373, II, DO CPC). PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO FOI CUMPRIDA. DEVER DAS RÉS DE INDENIZAR A CONSUMIDORA PELO PREJUÍZO MATERIAL. INDENIZAÇÃO MORAL DEVIDA E BEM DOSADA MONOCRATICAMENTE. SENTENÇA MANTIDA. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA PELA ATUAÇÃO DERROTADA NESTA FASE (ART. 85, §§ 2.º E 11 DO CPC).  
Recurso de apelação não provido.

Trata-se de apelação digital (fls. 160/165, com preparo às fls. 166/167 e 195/198) interposta contra a r. sentença de fls. 152/154 (da lavra do MM. Juiz Fabio In Suk Chang), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a ré ao pagamento de: 1) R\$ 215,00, em dobro, atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o desembolso, acrescido de juros de mora de 1% ao mês contados da citação; 2) R\$ 4.000,00, por dano moral, atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a presente data (Súmula 362 do STJ), com juros legais de 1% ao mês contados da citação (relação contratual). Considerando que "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"* (Súmula 326 do STJ), condeno a parte

*ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, ante a singeleza da lide e do julgamento antecipado. Publique-se e intimem-se.”.*

Embargos de declaração opostos às fls. 159, rejeitados, consoante r. decisão de fls. 168.

Sustenta a ré e apelante, em necessária síntese, o descabimento do julgamento antecipado, uma vez que era necessária a realização da audiência de instrução e julgamento, com a produção de prova oral, de modo que é nula a sentença. Quanto ao mérito, aduz ausência de prova do direito alegado. Insiste na improcedência da demanda. Refuta a ocorrência de dano moral. Sucessivamente, requer a redução da indenização fixada a tal título. Pugna pela reforma do julgado.

O recurso é tempestivo (fls. 157/158 e 160) e foi recepcionado em primeiro grau (art. 1010 e seguintes do NCPC), preenchendo as suas necessárias condições de admissibilidade.

A autora deixou transcorrer *in albis* o prazo para apresentar contrarrazões.

### **É o relatório.**

Narra a autora em sua inicial que viu anúncio da ré na rede social “Instagram”, divulgando promoção do procedimento estético "secagem de vasilhinhos", pelo valor de R\$ 89,90 por cada sessão, válida até 31.03.2023. Na oportunidade, entrou em contato com a ré, via *whatsapp*, agendou consulta e, em 18.03.2023, foi atendida pela Dra. Luana. A profissional esclareceu que seriam necessárias seis sessões de "secagem de vasilhinhos" e cinco sessões de "drenagem linfática". As partes celebraram contrato de prestação de serviço no valor de R\$ 1.399,90, com pagamento de entrada de R\$ 215,00 no ato e saldo remanescente a ser pago até 31.03.2023. Ao retornar a clínica em 21.03.2023 para a primeira sessão de "secagem", a representante da ré alegou que a promoção só estaria valendo apenas no dia da

contratação (18.03.2023), e insistiu para que a autora completasse os R\$ 35,00 para fazer uma única sessão e, caso não quisesse pagar mais o valor de R\$ 250,00 para as próximas sessões, a ré daria como encerrado o contrato entabulado entre as partes. Pretende, com o ajuizamento da demanda, a restituição das quantias pagas, e indenização por dano moral, decorrente dos mesmos fatos (fls. 1/20).

Foi proferida sentença de parcial procedência, remanescendo inconformismo por parte da ré.

Pois bem.

A autora demonstrou ter contratado os serviços junto à ré, estando o instrumento contratual claro quanto ao custo de cada sessão de “secagem” (fls. 38/39), qual seja, R\$ 89,90, mesmo valor do anúncio veiculado pela ré (fls. 35/37). Consta de referido instrumento, ainda, que o prazo para pagamento integral do contrato era até o dia 31.03.2023.

A ré, por sua vez, não apresentou qualquer justificativa plausível para a recusa no atendimento do dia 21.03.2023, e tampouco para a cobrança de valores excedentes, de modo que manifesta a abusividade na conduta da apelante, que não só pretendeu alterar de forma unilateral o valor já avençado, como também deixou de atender a autora, mesmo que esta já tivesse adiantado o valor do sinal, o que também restou incontroverso.

Assim, nos termos das regras do Código de Defesa do Consumidor, em especial a inversão do ônus da prova (ART. 6ª, VIII) e, ainda, com fundamento na distribuição dinâmica de prova, cabia à requerida o ônus da prova “quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”, nos termos da regra prevista no art. 373, II, do CPC, o que não se vislumbra no caso presente.

As genéricas alegações da apelante, nesse contexto, são incapazes de enfraquecer o direito da autora que contratou os serviços, e possuía justa expectativa na realização dos procedimentos, que jamais foram a ela disponibilizados.

No ponto, anoto ter restado incontroversa a alegação da autora, no sentido de que em momento algum conseguiu usufruir dos serviços contratados.

Patente, assim, a falha na prestação dos serviços, sendo certo que o autor não obteve, quando da contratação, informações claras quanto ao contrato que estava sendo firmado e quanto às supostas vantagens, razão pela qual faz jus à restituição integral das quantias pagas, consoante disposto no artigo 14, caput e §1º, inciso I e artigo 35, inciso III, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Se a prestação do serviço não foi cumprida, a apelada deve indenizar o apelado pelos prejuízos materiais suportados no limite do que efetivamente despendido, conforme demonstrado na inicial.

Restou configurado, outrossim, o dano moral.

É inegável que a situação vivenciada pelos autores não representa um simples aborrecimento da vida cotidiana, mas efetivos transtornos e angústia, com alteração do seu bem-estar, além da efetiva perda de seu tempo produtivo, pois tiveram que se socorrer da tutela jurisdicional para fazer valer seus direitos.

A parte autora foi atingida na sua integridade moral, sendo despiciendas maiores considerações acerca da dor emocional, angústia, humilhação etc., tolerados pela autora, que tentou usufruir dos serviços pactuados, sem sucesso, sendo patente ainda a desídia da ré na solução da questão, tendo se recusado, até mesmo, a restituir as quantias pagas, sendo manifesto o descaso com a consumidora, obrigando-a a vir a juízo para que tivesse seus direitos respeitados.

Resta, por fim, a análise do *quantum* indenizatório.

A reparação do dano moral tem nítido propósito de minimizar a dor experimentada, além de também servir de desestímulo à prática de atos contrários ao direito, prevenindo a ocorrência de situações assemelhadas.

Repita-se que a prestação pecuniária, no caso, tem função meramente satisfatória, procurando suavizar o mal, não por sua própria natureza, mas pelo conforto que o dinheiro pode proporcionar, compensando até certo ponto o dano que foi injustamente causado.

É certo que não há critérios para que se estabeleça o "*pretium doloris*". A doutrina pondera que inexistem "*caminhos exatos*" para se chegar à quantificação

do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance *"a equilibrada fixação do 'quantum' da indenização"*, dentro da necessária *"ponderação e critério"* <sup>1</sup>.

Em sendo assim, atendendo aos critérios anteriormente declinados, a fim de não caracterizar o enriquecimento sem causa dos autores, porém, levando-se em conta o caráter pedagógico, na medida em que sua fixação também pretende evitar que situações semelhantes tornem a ocorrer, e considerando as peculiaridades do caso, entendo que o valor fixado em primeiro grau (R\$ 4.000,00) não comporta reparo.

Portanto, o que se conclui é que a r. sentença analisou corretamente as questões discutidas nos autos, mediante criteriosa avaliação dos fatos e das provas, de modo a resistir a todas as críticas que lhe foram dirigidas nas razões recursais, sendo que qualquer adendo que se fizesse aos seus fundamentos constituiria desnecessária repetição.

Por fim, em razão do insucesso da ré, igualmente nesta fase recursal e, em atenção à atual ordem processual, não há como deixar de se atentar para a necessidade de aumento da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora. Assim sendo, majoro a verba honorária advocatícia, para 15% do valor atualizado da condenação (art. 85, §§ 2.º e 11 do CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso, nos termos do acórdão.

**CRISTINA ZUCCHI**  
**Relatora**

---

<sup>1</sup> Limongi França, "Reparação do Dano Moral" in RT 631/34.