



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310516

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002117-86.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MATEUS OLIVEIRA TORRES DE BARROS, é apelado LASER FAST DEPILAÇÃO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 27.644

APELAÇÃO N° 1002117-86.2024.8.26.0007

COMARCA: SÃO PAULO (3ª VARA CÍVEL — F.R. ITAQUERA)

APELANTE: MATEUS OLIVEIRA TORRES DE BARROS

APELADA: LASER FAST DEPILAÇÃO LTDA.

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: JULIANA NOBRE CORREIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Depilação a laser - Falha na prestação de serviços - Ação de rescisão contratual cumulada com restituição de valores pagos e indenização por danos morais - Sentença de improcedência - Apelo do autor - Sessões contratadas não realizadas na totalidade - Prestação de serviço em unidade diversa da contratada - Culpa da ré demonstrada - Restituição de valores proporcional ao serviço pago pelo autor e não prestado pela ré - Dano moral não caracterizado - Ação procedente em parte - Recurso parcialmente provido

A sentença de fls. 140/143, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação, condenando o autor ao pagamento das custas e das despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Apela o autor alegando, em síntese, que “a Recorrida se comprometeu a realizar serviços de depilação à laser para o Recorrente, devendo as sessões contratadas, no total de 10, serem realizadas no intervalo máximo de 45 a 90 dias, conforme consta na cláusula 6 do referido contrato. Até o momento foram realizadas 5 sessões, apesar das dificuldades que enfrentou o Requerente”, que “A sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido de rescisão contratual por entender, erroneamente, que o Recorrente deu causa à remarcação das consultas e descumprimento do prazo contratual”, que “A data disponível para agendamento informada pela Ré, qual seja outubro/2023, não só desrespeita o prazo quando comparada com a primeira sessão, realizada no dia 26/05/2023, mas também ultrapassa os 90 dias determinados em contrato em relação à data em que o Recorrente solicitou o reagendamento, dia 17/07/2023”, que “a Recorrida informou que o Recorrente, caso assim quisesse, poderia buscar data em outra unidade, todavia, contrariando o próprio contrato firmado”, que “se observa 2 (dois) descumprimentos contratuais por parte da Ré, seja em relação ao intervalo de realização das sessões, seja quanto ao local a ser prestado o serviço”, que “o Recorrente solicitou à Recorrida o cancelamento do contrato e devolução do dinheiro no dia 19/02/2024 (...) Até o momento o Recorrente não teve seu contrato rescindido e muito menos o valor devolvido, descumprindo a Recorrida, outrossim, o prazo para cancelamento e devolução do dinheiro, assim como descumpriu o prazo estabelecido para realização das sessões, haja vista já decorrido 90 dias desde o pedido de cancelamento feito no dia 19/02/2024”, que “O contrato prevê a retenção de 30% pela Requerida, o que se mostra completamente abusivo, buscando a Ré enriquecer-se ilicitamente e contrariando a jurisprudência atual”, e que “O caso dos autos trata de contratação de prestação de serviços com o fim estético, sendo que, por culpa da Requerida, este tratamento estético não está sendo cumprido como deveria, causando-lhe mal interno, afetando sua autoestima, o que deve ser configurado como dano moral”. Requer “seja reformada a r. sentença recorrida, julgando-se procedente esta demanda com a consequente decretação de rescisão contratual, devolução de valores e condenação à

indenização por danos morais, além da condenação ao pagamento de honorários advocatícios e custas processuais” (fls. 148/159).

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 163/167).

É o relatório.

O inconformismo comporta parcial acolhimento.

Consta da inicial que “No dia 16 de maio de 2023 o Autor firmou contrato de prestação de serviços com a Ré, o qual tinha como objeto a realização de depilação corporal efetivado pela Ré para o Autor (...) O valor foi creditado em cartão em nome da companheira/noiva do Autor, conforme comprova em anexo. Até o momento foram realizadas 5 sessões, apesar das dificuldades que enfrentou o Requerente, apresentadas a seguir (...) a primeira sessão foi realizada no dia 26/05/2023, sendo o retorno marcado para o dia 10/08/2023, contudo o Autor não poderia comparecer, tendo em vista que este, advogado, possuía audiência designada para o dia 10/08/2023. Assim, o Requerente contactou a Requerida buscando a remarcação do procedimento no dia 17/07/2023, quase 1 (um) mês antes da data marcada, todavia, foi informado que, só havia data disponível para outubro/2023, ou seja, ABSURDOS 5 MESES DEPOIS DA REALIZAÇÃO DA PRIMEIRA SESSÃO (...) Desta forma, o Requerente, a fim de manter o tratamento estético e não prejudicar o resultado, questionou à Requerida o que poderia ser feito, tendo sido por esta informado que o Autor poderia buscar outras unidades para realizar o procedimento, em que pese o contrato preveja a realização das sessões única e exclusivamente na unidade do Shopping Metrô Itaquera. Assim, o Requerente buscou unidades na cidade de São Paulo e contactou algumas, sendo elas: Tatuapé, Tucuruvi e Penha. Nesta última unidade contatada foi que o Requerente conseguiu marcar uma sessão dentro do prazo estipulado e, no dia 17/08/2023, realizou a segunda sessão, apesar da dificuldade de chegar até o local, precisando o Requerente utilizar uma condução de trem, outra de metrô e andar aproximadamente 20 minutos da Estação Metrô Penha até o Shopping Penha (...) Diante da ausência de agenda disponível da unidade contratada o Requerente agendou seu retorno na mesma unidade que realizou a segunda sessão, qual seja a unidade da Penha, no dia 15/09/2023. Após isso, o Autor agendou a 4ª sessão na unidade do Shopping Metrô Itaquera, realizada em 29/09/2023 e, por fim, a 5ª sessão no dia 13/11/2023. No dia 13/11/2023, data em que compareceu à unidade da Requerida para realização de mais uma sessão, o Autor agendou data para a 6ª sessão, que apenas foi marcada para o dia 20/02/2024, 99 dias após a realização da última sessão”.

Em contestação, a ré alegou que “o requerente não teve mais interesse na continuidade do tratamento, sem motivo justo, e agora tenta imputar à requerida o abandono injustificado. Daí porque inexistente culpa da requerida nos autos. Assim, neste raciocínio, não há que falar prejuízo material do requerente, já que fora ele quem abandonou o tratamento. A requerida forneceu todos os meios necessários para o agendamento das sessões do requerente, inclusive com a possibilidade de realização do tratamento em outra unidade, sendo por motivos pessoais do próprio requerente a necessidade de remarcação da sessão. Por este motivo, a requerente pede seja julgado improcedente o pedido de dano material. Nota-se, inclusive, que a requerida prestou devidamente o serviço contratado até a decisão de cancelamento imotivado do contrato, que sequer foi pleiteado à requerida, de forma que, em eventual condenação à rescisão do contrato e restituição de valores, as sessões realizadas devem ser descontadas, evitando, dessa forma, qualquer enriquecimento ilícito do requerente (...) a narrativa da petição inicial não pode ser, sob qualquer pretexto, motivo para que o requerente seja indenizado moralmente. Não se pode aceitar um pedido de indenização por dano moral alicerçado em uma narrativa sem qualquer comprovação de que de fato, o requerente tenha sofrido qualquer abalo moral. Com efeito, para a configuração de um dano moral, a requerida deveria ter praticado ato ilícito passível de indenização (arts. 186 e 927, CC) que maculasse a honra objetiva do requerente. No entanto, o que se percebe no caso é que a requerida não praticou qualquer ilicitude contra o demandante”.

Neste contexto, é incontroversa a contratação de

serviços de depilação a laser, consistente em pacote de 10 (dez) sessões, das quais apenas 5 (cinco) foram realizadas (fls. 54 e 121/122).

Preservado o entendimento da MM. Juíza de primeiro grau, a prova de que se dispõe não permite concluir que se está diante de hipótese de comportamento contraditório por parte do autor, a configurar abuso de direito e a ensejar o reconhecimento da hipótese de “*venire contra factum proprium*”.

O contrato celebrado pelas partes prevê que “06. A depilação a laser será realizada em sessões periódicas, com intervalos definidos pelo profissional responsável que será entre 45 à 90 dias. O intervalo entre as sessões varia de acordo com a área a ser tratada”, que “08. Caso a(o) Contratante não possa comparecer a qualquer sessão agendada deverá comunicar a LaserFast Depilação com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas” e que “10. Este contrato é válido apenas para a São Paulo/SP - Shopping Metrô Itaquera, que ora se contrata” (fls. 53/58).

A primeira sessão foi realizada em 26 de maio de 2023 (fl. 121) e, diante da impossibilidade de comparecimento na segunda sessão prevista para o dia 10 de agosto de 2023, o autor manteve contato com a ré em 17 de julho de 2023 para reagendamento e obteve resposta de disponibilidade apenas para o mês de outubro (fl. 59), o que resultaria em realização da sessão após o intervalo máximo de 90 dias previsto no contrato. Diante disso, o autor conseguiu atendimento na unidade “Laserfast Penha”, de modo que a segunda sessão foi realizada em 17 de agosto de 2023 (fls. 60 e 121).

Como se observa, não houve, repita-se, comportamento contraditório do autor, já que a possibilidade de reagendamento decorrente de impossibilidade de comparecimento foi convencionada pelas partes, desde que comunicada com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas, o que foi observado pelo apelante uma vez que a tentativa de reagendamento da sessão prevista para 10 de agosto 2023 foi comunicada em 17 de julho de 2023, ou seja, com antecedência de 23 (vinte e três) dias.

Ademais, a realização de sessão de depilação em unidade diversa da contratada deve ser entendida como exceção e não como mera flexibilidade contratual por parte da ré.

Os serviços seriam prestados na unidade Shopping Metrô Itaquera e há previsão de que o contrato somente é válido para a referida unidade, de modo que não se pode impor ao contratante a aceitação de cumprimento de obrigação pela ré de forma diversa da contratada, principalmente quando não foi ele quem deu causa ao inadimplemento.

Não bastasse isso, a última sessão de depilação foi realizada em 13 de novembro de 2023 na unidade contratada (Shopping Metrô Itaquera), com agendamento da sessão seguinte para o dia 20 de fevereiro de 2024 (fl. 122), ou seja, o intervalo entre uma sessão e outra foi de 99 dias, ultrapassando o limite estabelecido no contrato.

Diante da conduta irregular da ré, impõe-se o acolhimento dos pedidos de rescisão do contrato e de devolução dos valores pagos pelo autor, afastada a retenção de 30% do valor do contrato prevista na cláusula 15.2, pois não foi o autor quem deu causa à rescisão.

A devolução dos valores deve ser proporcional e em quantia equivalente aos serviços não prestados pela ré, atualizada e acrescida de juros de mora desde o descumprimento (Súmula 43 do Superior Tribunal de Justiça), sendo incabível a pretendida restituição do valor integral, considerando que parte do serviço foi prestada, e observada a vedação ao enriquecimento ilícito.

Nesse sentido, os precedentes deste Tribunal:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CONTRATAÇÃO DE SESSÕES DE DEPILAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR NÃO REALIZAÇÃO DE TODAS SESSÕES CONTRATADAS - RESTITUIÇÃO PROPORCIONAL - DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS - MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - APELAÇÃO NÃO PROVIDA

(Apelação nº 1012286-71.2024.8.26.0577, Relator Desembargador Luiz Eurico, 33ª Câmara de Direito Privado, 07.11.2024)

Apelação Cível. Ação de Rescisão Contratual e Indenização por Danos Morais. Contrato de Prestação de Serviços de Depilação (foto depilação). Encerramento das Atividades pela Franqueada. Restituição Proporcional. Dano Moral Não Configurado. Apelação contra sentença que declarou a rescisão do contrato e determinou a restituição proporcional dos valores pagos, considerando as sessões de depilação efetivamente realizadas. Dano moral inexistente. Mero aborrecimento com o serviço não prestado. Sentença mantida. Recurso a que NEGA PROVIMENTO (Apelação nº 1018308-77.2022.8.26.0008, Relatora Desembargadora Fátima Cristina Ruppert Mazzo, 4ª Câmara de Direito Privado, 19.11.2024)

No tocante aos danos morais, os fatos narrados pelo autor impedem a identificação de que a falha na prestação do serviço acarreta abalo moral indenizável, cuidando-se de hipótese de mero aborrecimento.

Este Tribunal de Justiça tem entendimento

predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há dano moral a ser reparado. É que, salvo em circunstâncias excepcionais e comprovadas, os dissabores ou aborrecimentos do cotidiano não resultam em lesão à honra ou em violação à dignidade.

A par das distorções que se apresentam nos inúmeros pedidos de indenizações envolvendo o dano moral, merece destaque a orientação de Antônio Jeová dos Santos no sentido de que “*o mero incômodo, o desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações*”.

A pretensão indenizatória deduzida pela apelante não se mostra cabível também à luz da “teoria do desvio produtivo do consumidor”.

De acordo com os documentos que instruem a petição inicial, as mensagens enviadas para a ré não sugerem que o apelante teve que desperdiçar grande parte do seu tempo na tentativa de ver o problema resolvido.

De rigor, pois, a reforma parcial da sentença para julgar procedentes os pedidos de rescisão contratual e de devolução de valores pagos, e improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Reconhecida a hipótese de sucumbência recíproca, as partes dividirão igualmente o pagamento das despesas processuais.

Sendo vedada a compensação de honorários advocatícios (Código de Processo Civil, artigo 85, § 14), fica o autor condenado ao pagamento de R\$ 1.000,00 (um mil reais), na forma do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, considerado o valor do pedido de indenização por danos morais (R\$ 3.000,00). Por sua vez, a ré fica condenada ao pagamento de R\$ 1.000,00 (um mil reais), na forma do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, considerado o cumprimento de 50% do contrato (5 sessões realizadas de 10 contratadas, no valor de total de R\$ 960,00 - fl. 54).

Ante o exposto, o voto é no sentido de se dar parcial provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator