



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331105

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007267-48.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado CLINICA DE ESTETICA AD CLINIC SMART ITAQUERA LTDA, é apelada/apelante VICTÓRIA CAMPOS GONÇALVES VIDAL (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível – Autos Digitais

Processo nº 1007267-48.2024.8.26.0007

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera

Magistrado Prolator: Dr. Mario Henrique Gebran Schirmer

Apelante: Clínica de Estética Ad Clinic Smart Itaquera Ltda

Apelada: Victória Campos Gonçalves Vidal

Voto nº 20301

APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de serviços de estética. Inadimplemento contratual da clínica contratada. Ação de indenização por danos materiais e morais. Parcial procedência. Irresignação das partes. Descabimento. Juízo de origem que aplicou adequadamente os efeitos da revelia (Art. 344, CPC), cuja presunção relativa somente é afastada quando as alegações de fato formuladas forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova dos autos ou o direito material em discussão (Art. 345, CPC). Caso em que a autora fez prova documental do fato constitutivo de seu direito (Art. 373, I, CPC), o qual não foi impugnado pela ré, nos moldes que lhe competia (Art. 373, II, CPC). Ressarcimento dos valores comprovadamente pagos pelos procedimentos contratados devidamente imposta. Danos morais igualmente configurados. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, pois a consumidora, diante de uma situação de mau atendimento, precisou desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências por 17 meses, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Indenização arbitrada em R\$ 2.000,00, nos ditames da razoabilidade e da proporcionalidade. Quantum mantido, a fim de evitar o locupletamento ilícito da consumidora (Art. 884, CC), não podendo ser reduzido, sob pena de se extrair dele o seu caráter punitivo. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de apelações tiradas da r. sentença de fls. 322/328, a qual julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, para condenar a clínica de estética requerida i)

ao ressarcimento dos valores pagos pela consumidora, no importe de R\$ 1.888,00 (mil, oitocentos e oitenta e oito reais), com correção monetária desde o pagamento e juros de mora desde a citação; e **ii)** ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, com juros de mora e correção monetária, ambos a contar do arbitramento.

Irresignada, apela a **empresa demandada** (fls. 333/341).

Afirma que a exordial carece de qualquer comprovação efetiva e concreta sobre os desembolsos alegados, no importe de R\$ 1.888,00, cuja prova competia à autora (Art. 373, I, CPC). Acrescenta que não há qualquer comprovação concreta sobre a falha do serviço prestado à consumidora, visto que, mesmo em meio às manutenções dos equipamentos, buscou realizar o melhor atendimento, para que a autora pudesse agendar os procedimentos nas datas disponíveis.

Arremata que a autora não comprovou os alegados danos morais, além de que o montante arbitrado a este título (R\$ 2.000,00) não é condizente com a situação que a Apelada alega ter sofrido, principalmente por ser superior ao valor desembolsado na contratação dos serviços, configurando evidente enriquecimento ilícito.

Pede, assim, a improcedência dos pedidos de indenização por danos material e moral. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório estipulado a título de danos morais e que sejam readequados os ônus de sucumbência.

Igualmente inconformada, apela a **autora** (fls. 347/354).

Busca a majoração da indenização arbitrada a título de danos morais. Rememora a tese do desvio produtivo do consumidor e a falha na prestação dos serviços contratados.

Sustenta que o juízo de origem minimizou a importância das inúmeras tentativas infrutíferas de resolução administrativa, desconsiderando o tempo valioso que foi desperdiçado. As visitas repetidas à loja, as mensagens enviadas, os pedidos de reembolso e todos os esforços empregados para resolver o problema foram tratados como meros dissabores.

Refere que tal abordagem não reconheceu a verdadeira magnitude do transtorno enfrentado pela Apelante, subestimando o impacto real que essas frustrações tiveram sobre sua vida e suas atividades diárias. Conclui que a dor, o espanto e a sensação de desamparo experimentados, ao esperar por mais de 2 anos, devem ser considerados.

Recurso tempestivo, bem processado e respondido apenas o da autora, pela ré (fls. 360/366).

É o relatório.

Ab initio, de rigor observar que a ré, ora Apelante, restou revel nestes autos, não se manifestando até o julgamento da lide, às fls. 322/328. De fato, os efeitos da revelia não induzem, automaticamente, ao julgamento de procedência integral do pedido da requerente, já que a presunção de veracidade dos fatos alegados não é absoluta.

Ante sua natureza relativa (*juris tantum*), deve-se levar em conta o princípio do convencimento motivado do juiz, também conhecido como princípio da persuasão racional (Art. 371, CPC). É o que aponta, aliás, o **Artigo 344**, em interpretação conjunta com o **Artigo 345**, inciso **IV**, ambos do CPC, *in verbis*:

Art. 344. Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor.

Art. 345. A revelia não produz o efeito mencionado no [art. 344](#) se:

IV - as alegações de fato formuladas pelo autor forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova constante dos autos.

Neste contexto, destaco a mais abalizada doutrina de **NELSON NERY JÚNIOR** e **ROSA MARIA DE ANDRADE NERY**, *in litteris*:

“A presunção de veracidade dos fatos alegados, em consequência da revelia, não é absoluta, podendo ceder ante a evidência dos autos, de acordo com o princípio do livre convencimento do Juízo”.¹

Feita a devida consideração inicial, destaco que, neste caso, o juízo de origem bem analisou os fatos constitutivos alegados pela autora, aduzidos na petição inicial, concluindo que suas alegações se encontravam amparados pelo direito material,

¹ Código de Processo Civil Comentado, Revista dos Tribunais, 8ª edição, nota art. 319:3, pág. 320.

bem como pelas provas com ela colacionadas.

Ora, inviável acolher o argumento da ré no sentido de que não restou comprovado o pagamento do valor de R\$ 1.888,00 pelos serviços de estética contratados pela requerente. Esta juntou, com a exordial, toda a conversa via *WhatsApp* travada com a fornecedora, desde o orçamento inicial, até o desentendimento havido entre as partes (fls. 20/226).

Entre as conversas, consta comprovante de transferência de R\$ 990,00, via PIX (fls. 28), bem como ajuste, entre as partes, para pagamentos de outros valores via *link* (fls. 25/26) e de forma presencial (fls. 26/28).

Também consta comprovante de pagamento de R\$ 99,00 (noventa e nove reais) às fls. 105, e a prova do pagamento do valor de R\$ 790,00 (setecentos e noventa reais) consta da conversa entre as partes, em que a requerente afirma ter realizado o pagamento de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) no cartão e R\$ 40,00 (quarenta reais) no dinheiro, não tendo a representante da requerida contestado (fl. 74).

Por fim, na conversa de fls. 151, a autora afirma à atendente: “paguei quase 2 mil reais”, o que, novamente, não foi por ela contrariado. De mais a mais, é certo que, se o pagamento não tivesse sido efetuado, o tratamento não teria sido iniciado. Concluindo, está efetivamente comprovado o pagamento do valor total de R\$ 1.888,00, em momento algum contrariado pela autora, presumindo-se verdadeira a alegação (Art. 344, do CPC), pois

totalmente verossímil e corroborada pela prova documental juntada aos autos.

Logo, não há que se reformar a sentença no tocante **aos danos materiais**, quais sejam, o ressarcimento dos valores dispendidos pela consumidora, que não teve concluído os procedimentos estéticos contratados (depilação a laser, glúteo *max*, limpeza de pele e lipo sem corte), embora tenha tentado, por inúmeras vezes, agendar as sessões por um período superior a um ano (conversas iniciadas em 06/09/2022, fls. 21 e finalizada em 24/02/2024, fls. 226).

Por seu turno, não há também que se excluir a condenação da ré a indenizar a cliente prejudicada por **danos morais**.

Não há de se perder de vista a denominada **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor** que, na lição de MARCOS DESSAUNE se configura, *“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”* (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

E é exatamente o que se tem no caso em tela.

A autora, por diversas vezes, comparecia na clínica após agendar a sessão pelo aplicativo da empresa e, lá chegando, era informada de que o procedimento não estava efetivamente

cadastrado na agenda (fls. 02). Em outras ocasiões, depois de comparecer para atendimento, informavam que estavam sem o anestésico, o que demonstra o desrespeito para com a consumidora e a patente falha na prestação dos serviços de estética contratados (fls. 03)

Toda esta situação vivida pela cliente da ré lhe consumiu tempo e causou inevitável aborrecimento que foge ao mero dissabor cotidiano, a um custo de natureza irrecuperável. Como se não bastasse, após registrar sua insatisfação no *site* Reclame Aqui, o agendamento de novas sessões à autora foi condicionado à prévia exclusão da reclamação (fls. 02), o que demonstra a conduta ilícita da fornecedora, como verdadeiro abuso de direito (Art. 187, CC), ensejadora dos alegados danos morais.

Em suma, havendo patente falha na prestação do serviço de estética contratado, à luz da responsabilidade objetiva do fornecedor (Art. 14, do CPC) e da teoria do desvio produtivo do consumidor, a procedência desta demanda indenizatória mostra-se de rigor.

Na fixação do *quantum debeatur*, este deve ser compatível com a “reprobabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (CAVALIERI FILHO, Sérgio, Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 98)

Flavio Tartuce, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o

magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima. Para ele, tais critérios “podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”

Assim, observando estes critérios, a reprovabilidade da conduta e a condição financeira das partes, entremostra-se razoável e proporcional que seja fixada a indenização em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Referida quantia é suficiente para compensar os abalos sofridos pela autora e, ao mesmo tempo, imprime caráter punitivo à ré, apto a evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência, como esta, ocorram.

Não vinga a pretensão da ré de redução deste montante, sob pena de se extrair dele o seu caráter punitivo. De igual modo, não vinga o pedido da autora de majoração, em valor superior ao dispendido pelos procedimentos de estética contratados, pois importaria em seu locupletamento ilícito, vedado pelo ordenamento jurídico (Art. 884, CC).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos de apelação e, nos termos do Art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, majoro os honorários fixados na origem para o importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Por fim, tratando-se de matéria de ordem pública, em

atenção aos índices de correção monetária e juros de mora, consigno que, até a produção dos efeitos da Lei nº 14.905/24 (art. 5º, II, da referida lei), em **28/08/2024**, os valores deverão ser corrigidos pela tabela prática deste E. TJSP e acrescidos de juros de mora de 1% a.m., e, dali em diante, corrigido pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil) e acrescido de juros de mora pela diferença mensal entre a taxa SELIC e o IPCA (art. 406, § 1º do Código Civil).

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Desembargador