



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349554

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040172-52.2019.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante LA BELLE CENTER - ESTUDIO DE CABELEIREIROS LTDA, é apelada WALQUIRIA GUI CONTRO BEVILACQUA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 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 sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

FABIO TABOSA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelante: La Belle Center - Estúdio de Cabeleireiros Ltda.

Apelada: Walquiria Gui Contro Bevilacqua

Apelação nº 1040172-52.2019.8.26.0114 – 8ª Vara Cível de Campinas

Voto nº 31.287

Prestação de serviços. Salão de cabeleireiro. Responsabilidade civil. Alegada falha no procedimento de aplicação de aplique capilar. Sentença de parcial procedência. Insurgência da ré. Falha no serviço não especificada em termos concretos. Insucesso do procedimento atrelado, na verdade, às particularidades do cabelo da autora, sem contribuição da ré. Imperícia ou prestação deficiente de informações pela profissional do salão não identificadas no caso. Demanda improcedente. Sentença reformada. Apelo da ré provido para tal fim.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 268/269 julgou parcialmente procedente demanda indenizatória por danos materiais e morais tendo por fundamento alegada falha na prestação de serviços por salão de cabeleireiro no tocante a procedimento de colocação de aplique capilar; reconheceu o MM. Juiz, para tanto, a responsabilidade da ré pela ineficácia do procedimento realizado, com queda significativa do aplique logo após os primeiros dias de colocação. Condenou a ré, em tal sentido, a ressarcir o valor desembolsado pela autora, correspondente a R\$ 3.000,00 (três mil reais), afastando, todavia, o pedido de indenização por dano moral, reputado não caracterizado no caso.

Apela tão somente a ré (fls. 284/298), insistido na impugnação à justiça gratuita concedida à autora. No mérito, refuta, em síntese, a responsabilidade a ela atribuída. Aduz, em tal sentido, caracterizada culpa exclusiva da consumidora, tendo em vista a falta de saúde dos fios da autora antes do procedimento. Argumenta, ademais, ter prestado as informações necessárias à autora, contraindicando o método de fita e o tamanho de cabelo escolhido, justamente pela possibilidade de perda excessiva de fios, asseverando, outrossim, ter recomendado à cliente a remoção do aplique após a identificação de problemas, o que teria sido ignorado. Sustenta, ademais, não ter a autora seguido todas as orientações de cuidado após o procedimento, sugerindo estar a queda dos cabelos associada ao contato com a

água do mar e sol intenso. Aduz, por outro lado, não comprovado o valor efetivamente desembolsado pelo cabelo, adquirido, ademais, de profissional diversa e não do salão. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda ou, quando não, revisão da distribuição das verbas de sucumbência, considerando o decaimento em maior parte da autora.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, silenciando a apelada no prazo legal para contrarrazões (fl. 304).

É o relatório.

Prospera o inconformismo.

Não, todavia, quanto ao tema da gratuidade. O fato é que a impugnante não se baseia em favos novos, determinantes de possível modificação da sorte da autora, mas no questionamento das próprias condições originais para o deferimento do benefício.

No tocante à matéria substancial, é incontroverso nos autos ter a autora buscado no salão da ré a realização de procedimento de aplique de cabelos, solicitando a colocação de fios longos, com setenta centímetros, pela técnica denominada “fita”. Incontroverso, outrossim, ter a cliente, não obstante a satisfação inicial com o resultado do serviço, manifestado seu descontentamento ao salão cerca de uma semana depois, relatando a queda excessiva de mechas. Com a reclamação da cliente, o procedimento foi refeito, agora com a técnica de “cápsulas de queratina”, tendo o problema da queda de mechas, no entanto, persistido.

Ocorre que, da análise da petição inicial, nota-se não haver, em termos concretos, indicação de imperícia da profissional do salão na utilização das duas técnicas testadas, tampouco insatisfação com a qualidade do cabelo empregado no procedimento. Na verdade, há simples constatação prática de que o cabelo da autora, afinal, não suportou o peso do aplique de cabelo desejado, sem indícios de que referida incompatibilidade poderia ter sido constatada ou desaconselhada pelos profissionais do salão desde o primeiro contato com a cliente.

Em outras palavras, não há dúvida de que o aplique de cabelo não tenha se demonstrado, afinal, compatível com o cabelo da autora, mas não há argumentos concretos para imputar ao salão efetiva falha na prestação do serviço, como se referida incompatibilidade fosse notória e previsível a qualquer profissional

da área.

A utilização de apliques capilares, segundo consta, foi uma tentativa de dar mais volume e igualar o comprimento das mechas do cabelo da autora, danificado por quebra química, estando a adoção do procedimento alinhada com o resultado almejado pela cliente. O salão realizou o procedimento, ao que consta, sem qualquer intercorrência e, depois do relato da cliente, refez o trabalho com nova técnica. Persistindo o problema, prestou orientações, recomendou o corte do cabelo e a retirada do aplique, não se vislumbrando em qualquer momento falha no serviço contratado.

O insucesso do procedimento, enfim, não se deu por imperícia da profissional do salão, tampouco era a utilização de aplique contraindicado para o caso da autora. A autora não faz jus, portanto, à devolução do valor de R\$ 600,00 desembolsado pelo serviço.

Por outro lado, efetivamente não há nos autos, tal qual destacado pela ré, prova do valor efetivamente desembolsado pelas mechas de cabelo, ao que consta adquiridas de terceiro fornecedor, embora com intermediação da profissional do salão. Há indicação na audiência, outrossim, de que a autora permaneceu na posse de 80 g de cabelo, de forma que não caberia, aqui, cogitar de reembolso integral de valores. Além do mais, reitera-se que em nenhum momento é questionada na petição inicial a qualidade dos fios empregados.

O caso, por tudo, é de reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda. Com o novo desfecho, arcará a autora com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade vigente.

Ante o exposto, **dá-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator