



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353631

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1107819-70.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAELA CERBONCINI ELOI LUZA, é apelado IBI DEPILAÇÃO A LASER LTDA.-ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 37018

APELAÇÃO N°: 1107819-70.2023.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: RAFAELA CERBONCINI ELOI LUZA

APELADA: IBI DEPILAÇÃO A LASER LTDA. ME

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESTÉTICOS. RESCISÃO CONTRATUAL, DEVOLUÇÃO EM DOBRO DAS QUANTIAS PAGAS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora pretende a resolução do contrato de prestação de serviços estabelecido com a ré, a restituição em dobro das quantias pagas e sua condenação por danos morais. Sentença de procedência parcial. Apelo da autora. Pretensão recursal limitada à ocorrência dos danos morais. Afirmação autoral de que, após a contratação de determinados pacotes mensais de serviços estéticos, enfrentou problemas para agendar as sessões e para terem reconhecidos pela ré os pagamentos regulares das mensalidades, pelo que optou pelo cancelamento do pacote, sem que lhe tenham sido reembolsados os valores pagos. Danos morais corretamente afastados. Demandante que não comprovou a ocorrência de circunstâncias excepcionais, aptas a causar efetivo abalo psicológico ou emocional que extrapole o aborrecimento a que todos estão sujeitos na vida em sociedade. O mero transtorno causado por descumprimento contratual não é suficiente para incutir sofrimento indenizável, conforme reiteradamente decidido por este E. Tribunal de Justiça, inclusive esta C. Câmara. Precedente do C. STJ. Indenização moral indevida. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS*” (*sic*) ajuizada por RAFAELA CERBONCINI ELOI LUZA em face de ASSOCIAÇÃO DO SISTEMA DE FRANQUIA OPENLASER.

A r. sentença de fls. 231/234, disponibilizada no DJe de 28/11/2024 – fls. 237, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, promovendo a extinção da fase de

conhecimento do processo com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC), JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial para (i) declarar a resolução do contrato havido entre as partes e (ii) condenar a ré a restituir à autora, de forma dobrada, os valores cobrados a partir de julho de 2023, com correção monetária e juros legais desde cada pagamento.

Recíproca a sucumbência, cada uma das partes suportará metade das custas do processo e pagará, aos advogados da contraparte, honorários de 5% do valor atualizado da causa (art. 85, §2º)."

Inconformada, apela a autora (fls. 239/248).

Assevera que "contratou o pacote de depilação na virilha com a liberação de cortesia como sendo a depilação nas axilas no valor de R\$85,90 mensais. Sendo assim, a Apelante agendou sua 1ª sessão, sendo todas as tratativas pelo WhatsApp e, cumpre salientar, que em nenhum momento foi enviado para parte autora, o contrato, nem recibos ou comprovante dos valores pagos. De todo modo, a autora adquiriu o pacote e realizou o pagamento através do link enviado pela Apelada e as outras parcelas eram na modalidade de crédito automático em sua fatura, que era descontado todo mês o valor de R\$85,90". (fls. 241)

Afirma que "começou a enfrentar grandes problemas com a Apelada, pois todas as vezes que a parte tentava agendar uma sessão, era alegado pela OPENLASER que a Apelante estava inadimplente. No entanto, conforme já mencionado, as mensalidades eram descontadas todo mês na fatura de cartão de crédito da autora, desse modo, não há o que se falar em inadimplência, sendo que a autora sempre adimpliu com os pagamentos". (fls. 241)

Aduz que "pela facilidade logística e de acesso àquela unidade, e pela dificuldade e falta de tempo em procurar um

outro serviço de depilação à laser, a Apelante optou por fazer um novo procedimento na OPENLASER". (fls. 241)

Sustenta que "os mesmos tipos de problemas persistiram, quando a autora tentava realizar um agendamento, a Apelada alegava que a parte autora estava inadimplente, demonstrando mais uma vez o descaso com a consumidora". (fls. 241)

Argumenta que "como aquelas falhas no processamento de pagamentos impediram a Apelante de dar continuidade ao tratamento nos meses entre Junho-Julho/2023, a consumidora, optou por CANCELAR O PACOTE, A RELAÇÃO COM A CLÍNICA, E COM O SERVIÇO PRECÁRIO PRESTADO; DEVIDO A PERDA DA A CONFIANÇA NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA RÉ, BEM COMO EM RELAÇÃO A SUA ESTRUTURA". (fls. 241/242)

Pontua que "a Apelada aceitou o pedido de cancelamento, a princípio, e, ainda, foi alegado pela gerente que só estavam "aguardando a resolução de problemas nos sistemas" para concluir o reembolso dos valores que estavam sendo descontados mês a mês mesmo após o pedido de cancelamento. Além disso, a gerente, 'GIOVANA', garantia que a parte autora 'podia ficar tranquila'. Ocorre que, tais reembolsos não foram conferidos à Apelante". (fls. 242)

Aponta que "é indiscutível que o objeto central da demanda diz respeito ao já mencionado DESCUMPRIMENTO PRESTACIONAL da Apelada promovida perante a Apelante, quando ela foi sujeita a uma série de cobranças indevidas (e subsistentes) por um serviço não utilizado". (fls. 242)

Defende que "a partir do momento em que o cumprimento de tal promessa é negado, gerando uma série de prejuízos

ou ônus excessivo ao consumidor contratante, conclui-se que tal procedimento foi objeto de publicidade enganosa". (fls. 242)

Narra que "diante da constatação da já citada quebra da boa-fé objetiva de ordem contratual, funcional e prestacional por parte da Apelada em relação a Apelante - verifica-se aí que a empresa promoveu igualmente um ato ilícito indenizável previsto pelo Art. 187 do CC, segundo o qual "comete ato ilícito o titular de um direito que ao exercê-lo excede manifestamente os limites impostos por seu fim econômico/ social"". (fls. 244)

Alega que "não há que se falar, assim, tão somente da necessidade de garantia da restituição material do valor devido à Apelante, mas também da restituição de ordem MORAL que lhe é devida. Não há que se diminuir a situação à qual ela se vê vinculado ao patamar de mero 'aborrecimento' ordinário, quando o caso aqui retratado, em verdade, decorreu de uma série de imposições injustas e forçosas de atos abusivos por parte da Apelada". (fls. 245)

Argui que "tem sido prejudicada não só financeiramente, mas também com a sua imagem, já que corre o risco de ser negativada por uma dívida injustificada, está sendo impedida até mesmo de adimplir com outras contas e obrigações financeiras. Não se pode deixar de reconhecer, neste âmbito de análise do feito, todo o tempo útil de vida e profissional subtraído da peticionária indevidamente, sem que o mesmo JAMAIS tivesse dado causa para este quadro de abusos". (fls. 245)

Compreende que "restou comprovado a ocorrência do Dano Moral. Nesse caso, a contradição levada à apreciação deste Juízo ad quem, no qual resta devidamente caracterizado os danos morais sofridos pela Apelante, pede-se para a Colenda Câmara fixar um valor pecuniário referente ao pedido de danos morais pleiteado na

exordial". (fls. 247)

Garante que "a situação que se resume na situação vexatória praticada pela segurança da Apelada, ultrapassa em muito a esfera do 'mero dissabor e aborrecimento da vida cotidiana'". (fls. 247)

Requer, ao fim, "seja o presente recurso conhecido e provido, para que: a) seja reformada a sentença, julgando totalmente procedentes os pedidos formulados pela parte Apelante para reformar sentença, para que o Apelado seja condenada ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados no valor de R\$ 10.000,00; b) Fixar o ônus da sucumbência, incluindo o pagamento das custas e despesas processuais, e fixar honorários advocatícios em favor da parte Apelante, nos moldes do art 85, § 8º-A do CPC, ou, alternativamente, majorá-los;". (fls. 248)

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado e devidamente preparado (fls. 249/250 e 268/269).

Contrarrazões às fls. 255/260.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando a resolução do contrato de prestação de serviços estabelecido com a ré, a restituição em dobro das quantias pagas e sua condenação por danos morais.

Afirma a autora que, após a contratação de determinados pacotes mensais de serviços estéticos, enfrentou problemas para agendar as sessões e para terem reconhecidos

pela ré o pagamento regular das mensalidades, pelo que optou pelo cancelamento do pacote, sem que lhe tenham sido reembolsados os valores pagos.

E, como visto, a r. sentença julgou procedentes os pedidos declaratório e de restituição dos valores; improcedente, contudo, o pedido de condenação por danos morais, pois *“não se identifica, como consequência da omissão da ré em cancelar a cobrança, vulneração a direitos da personalidade da autora, ou à sua dignidade, a justificar o arbitramento de indenização de danos morais”* (fls. 234), parcela da decisão contra a qual se insurge a parte.

No entanto, em que pese o esforço argumentativo da parte apelante, seu inconformismo não comporta acolhida.

Isto porque, tendo em vista os fatos narrados, não é possível verificar a ocorrência de abalo aos direitos de personalidade da requerente, tratando-se de mero descumprimento contratual por parte da ré, incapaz de ensejar prejuízo a sua imagem ou honra ou provocar angústia ou abalo psíquico anormal a ponto de justificar a indenização pretendida.

Com efeito, vê-se dos autos que a devolução dos valores à autora já foi determinada pela r. sentença, acrescidos de juros e correção monetária, não havendo indícios de repercussão do ato em sua esfera pessoal, na medida em que a situação suportada não evidencia excepcionalidade.

Na verdade, o fato narrado deflui dos inúmeros embates naturais da vida em sociedade, cuidando-se de relação comercial malsucedida e que resulta apenas em aborrecimento ou

dissabor decorrente do descumprimento do contrato, sem que ingresse no terreno da ofensa a direito de personalidade.

O dano moral advindo do descumprimento contratual somente se caracterizaria caso acarretasse *“a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar”*, conforme já se pronunciou o C. Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO - INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO - POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO - CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão sujeitos.

II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar.

III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais. Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso.

IV - Recurso especial improvido."

(REsp nº 1.234.549/SP; 3ª Turma; Ministro Relator: MASSAMI UYEDA; DJe de 10.12.2012 – g. n.).

Infere-se, assim, que o caso dos autos, com base no relato inicial e no arcabouço probatório produzido, não se trata de circunstância excepcional que autorize indenização por dano moral.

Os desgostos retratados, assim, não ultrapassam os limites extrapatrimoniais com relação a direitos personalíssimos, nem submeteram a autora a situação aviltante, humilhante ou vexatória a ponto de causar danos morais indenizáveis, pelo que deve ser mantida a r. sentença proferida em primeiro grau.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Parcial procedência. Insurgência do autor. Compra de camisetas pelo site da empresa ré. Produtos não entregues. Devolução do valor por meio de voucher. Sentença que determinou a devolução em espécie. Pedido de indenização por danos morais. Descabimento. Inadimplemento contratual. Situação narrada que é incapaz de causar ofensa à honra e ao direito da personalidade da parte autora. Hipótese que se caracteriza como mero aborrecimento, não indenizável. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso não provido."

(TJSP; Apelação Cível 1005658-89.2023.8.26.0322; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024)

"DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DECURSO DO PRAZO CONTRATADO PARA A EFETIVA

ENTREGA E INSTAÇÃO DOS PRODUTOS. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. 1. Dano Moral. Revelia do réu que, por si só, não implica em procedência automática dos pedidos. Necessidade de comprovação do abalo moral experimentado. Não caracterização na hipótese dos autos, ainda que aplicáveis os efeitos da revelia e as normas protetivas da lei consumerista. Inadimplemento contratual que não atinge os direitos de personalidade da demandante, no caso concreto em exame. 2. Majoração dos honorários advocatícios de sucumbência. Discussão versando sobre a aplicação do art. 85, §§ 8º e 8º-A, do CPC. Verba honorária de sucumbência, cuja fixação, na hipótese dos autos, não está atrelada aos valores mínimos definidos em Tabela do Conselho Seccional da OAB. Valor arbitrado com observância dos parâmetros delineados no §2º, do art. 85, do CPC. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido.”

(TJSP; Apelação Cível 1131606-28.2023.8.26.0100; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024)

“RECURSO DE APELAÇÃO - Cancelamento de pacote de viagem - Ação de rescisão contratual c.c. devolução de quantias pagas e indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência - Insurgência da autora no que concerne ao dano moral, afastados na origem - Meros transtornos, no presente caso, que não ultrapassaram dissabores do cotidiano - Para a configuração do dano moral, é necessária a existência de um prejuízo efetivo à esfera íntima do indivíduo, que extrapole o mero inadimplemento contratual, o que não restou comprovado no caso concreto - O simples descumprimento contratual, sem que haja violação grave a direitos da personalidade, não enseja reparação por dano moral - Precedentes do C. STJ e desta E. Corte - Sentença mantida - Recurso desprovido.”

(TJSP; Apelação Cível 1002456-50.2022.8.26.0222; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guariba - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

“COMPRA E VENDA DE PACOTE DE VIAGEM. Ação de rescisão contratual, restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Apelação dos autores. Pedido de condenação da ré à restituição imediata dos

valores prejudicado diante do pagamento da dívida. Ausência de interesse recursal. Danos morais não caracterizados. Mero inadimplemento contratual que não provocou danos aos direitos de personalidade do demandante. Sentença mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NÃO PROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1009832-40.2021.8.26.0152; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2022; Data de Registro: 31/08/2022)

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual Código de Processo Civil, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, Código de Processo Civil). Assim, majora-se a verba honorária sucumbencial fixada na origem em 5% para 7,5% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 11, do CPC).

MARY GRÜN

Relatora