



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362442

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004428-30.2023.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que são apelantes/apelados ART NOBRE EVENTOS LTDA EPP e DANIELE KARINA FRATUCELLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento em parte ao da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1004428-30.2023.8.26.0510

COMARCA: RIO CLARO

**APELANTES/APELADAS: ART NOBRE EVENTOS LTDA. EPP e
DANIELE KARINA FRATUCELLO**

VOTO Nº 55.071

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Festa de formatura – Pretensão indenizatória julgada parcialmente procedente – Provas documental e ora produzidas que autorizam o reconhecimento de defeito na prestação do serviço pela ré – Multa arbitrada pelo D. Juízo “a quo”, no montante de 30% do valor pago pela autora, que se mostra proporcional aos vícios constatados – Dano moral caracterizado – Indenização arbitrada em R\$ 1.500,00 que comporta majoração para R\$ 3.000,00 – Honorários de sucumbência fixados em favor da autora majorados para 15% do valor da condenação – Apelação da ré não provida, provida em parte a da autora.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de procedência parcial da pretensão indenizatória derivada de contrato de prestação de serviços de festa de formatura, condenada a ré a devolver à autora 30% do preço pago pelo serviço, acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir dos desembolsos, substituída pela Selic a partir da citação, e ao pagamento de indenização de dano moral no importe de R\$ 1.500,00 reais, acrescido da taxa Selic a partir da data da sentença. Diante da sucumbência em maior parte da ré, a ela foi carreado o pagamento de 2/3 das custas e despesas, mais honorários advocatícios de 7% do valor da condenação, impondo-se à autora o pagamento de 1/3 das custas e despesas, mais honorários advocatícios no valor de R\$ 1.000,00, observada a gratuidade processual.

Inconformada, afirma a ré cumpriu fielmente as condições acordadas no contrato, com a abertura do portão e início do baile nos horários previamente informados, destacando que filas no *buffet* são naturais, posto que decorrem do grande número de convidados, bem como que ofereceu uma grande variedade de comidas, com reposição frequente de alimentos, sem que isso comprometesse o serviço. Aduz que, de uma festa de aproximadamente mil pessoas, a autora foi a única a ajuizar ação, porém, a insatisfação subjetiva em relação aos serviços prestados, por si só, não os torna defeituosos, ressaltando que autora participou do evento e desfrutou de todos os serviços prestados. Alega, por outro lado, que o simples fato de as testemunhas que arrolou serem funcionárias da empresa não as torna suspeitas ou impõe que suas palavras sejam recebidas com reservas. Com relação aos danos morais, afirma que a insatisfação com o serviço prestado não é suficiente para gerar danos morais, uma vez que não houve qualquer abalo significativo à honra ou dignidade da autora, sendo certo que a situação se aproxima de um mero dissabor, não configurando ato ilícito passível de indenização. Requer o provimento do recurso para o fim de julgar improcedente a pretensão indenizatória deduzida na inicial.

Também inconformada, afirma autora que a cláusula 9ª do contrato firmado pelas partes estabelecia o pagamento de multa e o ressarcimento completo de todos os valores pagos em caso de descumprimento, total ou parcial, o que não foi atendido nesta lide, pois o juiz determinou o pagamento apenas da multa, e não o reembolso total. Aponta uma série de falhas no serviço, como a alteração do horário de entrada sem justificativa; não abertura do portão no horário previsto; filas enormes em razão da demora na entrada; local de espera inadequado e perigoso; desatenção com idosos, deficientes gestantes e crianças; superlotação no salão de festas, inapropriado para o evento; comida de baixa qualidade; desrespeito aos horários estabelecidos para finalização dos alimentos e bebidas. Alega que tal situação, corroborada pelas

testemunhas, causou desconforto e frustração, ressaltando que o momento festivo não poderia ser tratado com tamanho descaso, restando evidente que os fatos narrados caracterizam falha na prestação de serviços. Afirma que a indenização de dano moral arbitrada na r. sentença, no valor de R\$ 1.500,00, é irrisória, dado o impacto emocional decorrente do episódio, destacando que em casos semelhantes este Tribunal tem fixado, no mínimo, o valor de R\$ 5.000,00. Argumenta, também, que os honorários sucumbenciais de apenas 7% do valor da condenação são insuficientes para remunerar adequadamente o trabalho do advogado. Requer o provimento do recurso para o fim de: a) condenar a ré ao ressarcimento de todos os valores despendidos por ela, autora; b) majorar a indenização do dano moral, sugerindo o valor de R\$ 10.000,00; c) majorar os honorários advocatícios de sucumbência.

Recursos tempestivos, preparado apenas o da ré (autora beneficiária da gratuidade processual) e respondidos.

É o relatório.

A pretensão deduzida na inicial veio escorada na alegação da autora de que firmou com a ré contrato de prestação de serviços para participação de baile de formatura, que foi realizado no dia 01.04.2023, entretanto a realização do evento foi marcada por extrema desorganização, desde a entrada dos convidados, que necessitaram enfrentar uma imensa fila, passando por problemas decorrentes da inadequação do espaço interno, alimentação de má qualidade e insuficiente, além de dificuldades para que os convidados pudessem se servir, em razão do que pleiteou a condenação da ré ao ressarcimento dos valores pagos, com incidência da multa contratual, mais o pagamento de indenização de dano moral.

A ré, na contestação, apresentou, basicamente, as mesmas alegações deduzidas na apelação, negando as falhas na prestação do serviço relatadas pela autora.

Seguiram-se réplica; a realização da audiência de instrução, com a oitiva de duas testemunhas arroladas pela ré e duas pela autora (*links* a fls. 223); alegações finais e a r. sentença de procedência parcial das pretensões iniciais, nos termos acima relatados.

As alegações deduzidas pela ré na apelação não convencem do desacerto da r. sentença no tocante ao reconhecimento do defeito na prestação do serviço para o qual foi contratada, pertinentes os fundamentos apresentados pelo D. Juízo “a quo”, no seguinte sentido:

Da prova produzida se extrai que não houve adequada prestação dos serviços. A testemunha Maria Clara relatou que houve grande atraso na entrada de formandos e convidados, que se enfileiravam em estacionamento em solo desnivelado e revestido por pedras britadas, inadequado para mulheres com salto alto; que as filas para a mesa de buffet eram muito extensas e demoradas, serpenteando apertadamente entre as mesas dos convidados, e os pratos servidos se mostravam sem gosto, frios, mal preparados, em quantidade insuficiente, além de muito aquém da qualidade daqueles servidos na prova anterior à contratação, conforme pôde ouvir de formandos que havia participado da degustação ; que o espaço do salão era incompatível com o número de convidados, de modo que a valsa dos formandos se fez com muito confinamento e pouca mobilidade. A testemunha relatou os fatos de forma harmônica e objetiva, sem indício de parcialidade, o que é suficiente a convencer acerca de sua veracidade. O fato de as testemunhas arroladas pelo réu serem seus colaboradores ou empregados, por si só, não seria suficiente a trazer-lhes a suspeição; no entanto, as duas testemunhas arroladas reconhecem terem sido os coordenadores da festa, e portanto com interesse na causa, na medida em que podem ser cobrados ou recobrados por eventual falha na organização; por tal motivo, suas palavras devem ser recebidas com reservas, sendo insuficientes a provar a prestação adequada do serviço, como era ônus da ré. O serviço foi prestado, embora de forma viciada; ou seja, houve a festa de formatura, disponibilização de salão, serviço de banda/som, fornecimento de

alimentação e bebidas. Ainda que pudesse ser justificado inicialmente o atraso na entrada de pessoal no salão em razão de formandos e convidados terem chegado muito antes ao local, a partir do horário de previsão de início (21:30hs) o pronunciado atraso na entrada e no acesso ao buffet, bem como a qualidade inferior dos pratos e bebidas servidos, e a inadequação do espaço ao número de convidados é de responsabilidade da ré, fornecedora dos serviços.

Destaque-se que, ainda que se possa dar algum valor aos depoimentos das testemunhas arroladas pela ré, funcionários que atuaram na organização e coordenação do evento, o máximo que se pode reconhecer é que o problema das filas, tanto para entrada dos convidados, quanto em relação ao serviço de *buffet*, é, de certa forma, inevitável em eventos da proporção de uma festa de formatura, inclusive por entraves causados pelos próprios convidados, tal como exposto pelas testemunhas.

Fora isso, a ré não produziu mínima prova no sentido de demonstrar a ausência dos demais problemas relatados pela autora e confirmados pelas testemunhas Maria Clara Diniz de Carvalho e Wallace da Silva Buccioli.

Assim é que ela não demonstrou a inexistência dos problemas relacionados à inadequação do local para formação da fila de entrada, que, segundo o alegado pela autora e confirmado pelas suas testemunhas, se tratava de local escuro, com solo desnivelado, com pedras, buracos, terra e mato, o que, de fato, não se mostra apropriado, considerando a apresentação dos formandos, sobretudo das mulheres, em trajes de gala, além da presença de convidados idosos e portadores de necessidade especiais.

Também não houve demonstração de que o espaço era adequado para o número de convidados, em contrapartida à alegação da autora relacionada a problemas de espaço na pista de dança e nos

locais onde era servida a alimentação, com filas se formando ao redor das mesas, causando problemas de locomoção.

Tais provas não era impossíveis ou de difícil produção, posto que, para tanto, poderiam ter sido apresentados croquis, mapas das instalações internas, licenças e alvarás dos órgãos públicos com indicação da lotação máxima, fotos do local, etc.

Os depoimentos das testemunhas arroladas pela ré também não se mostraram suficientes para infirmar a alegação da autora e das suas testemunhas acerca da qualidade da comida, certo que, neste ponto, além de as testemunhas da ré terem apresentado alegações superficiais, os depoimentos devem ser apreciados com reservas, posto que tais testemunhas trabalharam no evento como coordenadores, responsáveis, portanto, pela qualidade dos serviços.

Também deve subsistir a r. sentença com relação à multa reconhecida pelo D. Juízo “a quo” para compensação dos vícios verificados no serviço prestado pela ré, não prosperando neste ponto a insurgência recursal da autora, correto o entendimento no sentido de que a *“multa estipulada para o caso de descumprimento das obrigações contratuais tem natureza compensatória – serve justamente como pré-fixação do dano suportado pelo contratante – pelo que não pode ser cobrada em cumulação a obrigação principal (artigo 410 CC)”*.

Cumpre destacar, ainda, que, de acordo com o disposto no artigo 413, do Código Civil, a *“penalidade deve ser reduzida equitativamente pelo juiz se a obrigação principal tiver sido cumprida em parte, ou se o montante da penalidade for manifestamente excessivo”*, o que, evidentemente, se verifica no presente caso, tendo em vista que a cláusula penal (cláusula 9ª do contrato), estipula o pagamento de 30% do valor total do contrato e *“o ressarcimento de eventuais valores despendidos*

pela parte contrária” (fl. 145), certo que não se trata, aqui, de descumprimento total ou parcial das obrigações pactuadas, mas de defeito no cumprimento dessas obrigações, posto que a ré forneceu tudo o que estava previsto no contrato, mas de forma defeituosa.

Indiscutível, por outro lado, a ocorrência do dano moral no presente caso, mesmo considerando apenas os transtornos vivenciados pela autora, certo que, embora tenha narrado fatos expondo problemas enfrentados por todos os formandos e convidados, sem individualização, é inegável que, na posição de formanda, ela passou por todos esses problemas, além da vergonha perante seus convidados, evidentemente frustrada pela forma como se deu a realização de evento único e de singular importância, cujas recordações, ao contrário do que se podia esperar, lhe trazem tristeza, frustração e indignação, indubitável que tal situação supera o que se pode entender como mero aborrecimento.

Assiste razão à autora, ainda, no tocante ao valor da indenização do moral, posto que, sopesados os elementos acima delineados, sobretudo o fato de se tratar de evento único e marcante na vida de qualquer pessoa, a indenização arbitrada na r. sentença não repara de forma adequada os transtornos sofridos pela autora.

Nesse passo, entendo que se mostra mais consentânea com a situação retratada a quantia de R\$ 3.000,00, suficiente, a meu ver, para compensação do sofrimento experimentado pela vítima, bem como para se prestar como fator de desestímulo para que a infratora reveja sua conduta e aperfeiçoe a prestação dos seus serviços, de modo a que não incorra no futuro em procedimento semelhante, atendendo, ainda, os parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade, em detrimento da quantia pretendida pela autora (R\$ 10.000,00) que se mostra excessiva. A diferença entre o valor concedido na sentença e aquele fruto da majoração aqui determinada, deverá ser corrigida a partir da publicação deste acórdão.

Também assiste razão à autora no que se refere aos honorários advocatícios de sucumbência, posto que os arbitrados na r. sentença em seu favor (atuação em causa própria), 7% do valor da condenação, que consistiu no pagamento de multa de 30% do preço pago no contrato valor total e indenização do dano moral, aqui majorada para R\$ 3.000,00, não remunera condignamente o trabalho realizado nos autos, razão pela qual ficam majorados para 15% do valor da condenação, considerando a sucumbências parcial da autora, bem assim a derrota experimentada pela ré nesta sede recursal.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação da ré e pelo provimento em parte da apelação da autora, para majoração da indenização do dano moral e dos honorários advocatícios de sucumbência, nos termos acima explicitados.

SÁ DUARTE

Relator