



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000387644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015896-39.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante KAIANE DE OLIVEIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado LASER FAST DEPILACAO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, na parte conhecida. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1015896-39.2024.8.26.0224.

Apelante: Kaiane de Oliveira dos Santos.

Apelada: Laser Fast Depilação Ltda.

Ação: Repetição de Indébito c/c Pedido de Indenização.

Origem: 6ª Vara Cível de Guarulhos.

Juiz de 1ª instância: Dr. Lucas Carboni Palhares.

Voto nº 14.838.

PROCESSUAL CIVIL. Pedido de repetição dobrada de valores que caracteriza lídima inovação recursal. Retenção de taxa determinada pela r. sentença que está em conformidade com o pedido inicial. Inexistência de interesse recursal. Apelo não conhecido nesses tópicos.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Hipótese em que a autora sustentou que a rescisão contratual foi motivada por falha do serviço prestado pela ré (depilação a *laser*). Alegação não contrastada em contrarrazões e corroborada por formulário que acompanha a inicial. Polo fornecedor que tinha o ônus de comprovar a inexistência de defeito. Dicção do art. 14, § 3º, I, do CDC. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrência imediata da quebra da justa expectativa que se depositou na eficiência oferecida. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Recurso provido em parte.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA. Segundo orienta o STJ, os honorários advocatícios têm por base de cálculo uma ordem necessária de vocação delineada no art. 85, § 2º, CPC. Razoável e proporcional, à luz da complexidade e da natureza do debate, que os honorários advocatícios fiquem na casa de 15% do proveito econômico, ou em R\$ 1.500,00, o que for maior. Tabela da OAB que tem natureza meramente orientadora e não deve servir de base. Diretriz do STJ. Balizas, aliás, sequer obrigatórias entre patronos e clientes, por isso não podem subordinar a parte contrária, estranha a esse vínculo contratual. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 112/116, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte o pedido para condenar a ré à devolução dos valores pagos pela autora, com abatimento do valor das sessões realizadas e de “taxa de administração” de 10%.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático porque: a) houve falha na prestação dos serviços da ré, geradora de danos morais; b) *a imposição de uma “taxa de administração” de 30% caracteriza prática abusiva, pois excede o limite legal de 10% (sic)*; c) o reembolso dos valores pagos deve ser feito em dobro; d) a reparação extrapatrimonial deve ser fixada em R\$ 20.000,00; e) os honorários sucumbenciais devem ser fixados *em conformidade com o valor mínimo recomendado pela OAB ou em 10% sobre o valor da causa, aplicando-se o que for mais vantajoso para o patrono (sic)* (fls. 119/128).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 46/47), não vieram aos autos contrarrazões.

É a síntese do necessário.

Prima facie, não conheço do recurso quanto ao pleito de restituição em dobro dos valores pagos, inclusive daqueles cobrados a título de taxa de administração (item 2 – fls. 128).

O pedido de restituição dobrada não foi deduzido na inicial, a configurar lídima inovação recursal; ao passo que a r. sentença reduziu a “taxa de administração” para 10%, nos exatos limites do pedido (item 4 – fls. 16), a inexistir interesse recursal nesse tópico.

Ressalte-se, no mérito, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à

hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, na parte conhecida, em parte vinga o apelo.

Com efeito, à luz do adágio *tantum devolutum quantum appellatum* e da extensão que admite conhecimento, o interesse do polo ativo restringe-se à reparação moral e aos honorários sucumbenciais; ao passo que a falta de recurso autônomo da ré torna incontroversa a correlata obrigação de reembolsar parte dos valores pagos pela autora.

Embora o MM. Juiz sentenciante tenha considerado que *inexiste qualquer elemento demonstrando o suposto inadimplemento contratual pela requerida, consistente na criação de resistência ao agendamento das sessões, de sorte que a extinção contratual, pelo que consta dos autos, se deu em virtude de verdadeira denúncia pela autora* (fls. 114), é certo que a inicial veio acompanhada de *Formulário de Cancelamento* (fls. 21/23 e 24/26) a revelar que a rescisão se deu, dentre outros motivos, por *insatisfação com atendimento (sic)* e *insatisfação com agendamento (sic)* (fls. 22 e 25).

Tais elementos, especialmente por não terem sido contrastados em contrarrazões, corroboram o argumento da consumidora de que o serviço de depilação a *laser* era mesmo defeituoso. Não se olvide, ademais, que cabia à requerida demonstrar a inexistência do defeito², o que não ocorreu nem mesmo em sede de contestação (fls. 51/54).

Ao rigor desse raciocínio, verifica-se a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável³, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender⁴, reprimindo todos os abusos praticados no

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² CDC, art. 14, § 3º, I.

³ CC, art. 187.

⁴ CF, art. 5º, XXXII.

mercado⁵, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*⁶

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo dano evento do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁷, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais⁸. O dever de indenizar decorre – de modo imediato⁹ – da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora de não ser submetida a tamanho imbróglio (**aquisição de serviço de depilação a laser defeituoso, sem a devolução de quantias pagas**), sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.¹⁰

⁵ CDC, art. 4º, II e VI.

⁶ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

⁷ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

⁸ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

⁹ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁰ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹¹, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹²

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹³, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁴, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁵

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁶, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁷

A hipótese passa longe da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento ou singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, como ensina a melhor

¹¹ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹² STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹³ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁴ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁵ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

¹⁶ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁷ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

doutrina.¹⁸

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, o *descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*¹⁹, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²⁰

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²¹

No que tange à liquidação, considerando o porte econômico da ré e a gravidade do quadro fático, afigura-se razoável fixar o *quantum debeatur* em R\$ 5.000,00; contudo, sem nenhuma relevância no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 4 – fls. 16) apresenta caráter apenas estimatório.²²

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²³, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete

¹⁸ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

¹⁹ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²⁰ CF, art. 5º, XXXII.

²¹ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

²² STJ, Súm. 326.

²³ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

soberano da legislação federal.²⁴

A correção monetária²⁵ incide de hoje²⁶; ao passo que os juros de mora, legais²⁷, tratando-se de responsabilidade contratual²⁸, fluem – *ex vi legis* – da citação (21.05.2024 – fls. 100).

De outra banda, os honorários advocatícios sucumbenciais são de ordem pública, pois decorrentes da opção pela via processual e da sanção legal à parte que decaiu. Assim sendo, tem evidente caráter estatutário, regulado pelo CPC.

A regra geral, que aqui não se afasta, prioriza um marco objetivo de fixação percentual. Nela, o magistrado se orienta pela *Teoria das Margens*, em que o arbitramento segue os limites e os critérios legais de preferência, a transitar entre as balizas legais de modo fundamentado.²⁹

A propósito, anote-se que, segundo orienta o Tribunal da Cidadania, os honorários advocatícios têm por base de cálculo uma ordem necessária de vocação delineada no art. 85, § 2º, CPC:

A Segunda Seção do STJ, nos termos do novo CPC, concluiu que a atual redação do diploma processual impõe que o § 2º do referido art. 85 veicula a regra geral, de aplicação obrigatória, de que os honorários advocatícios sucumbenciais devem ser fixados no patamar de dez a vinte por cento, subsequentemente calculados sobre o valor: (I) da condenação; ou (II) do proveito econômico obtido; ou (III) do valor atualizado da causa; que o § 8º do art. 85 transmite regra excepcional, de aplicação subsidiária,

²⁴ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁵ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁶ STJ, Súm. 362.

²⁷ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁸ CC, art. 405.

²⁹ CPC, art. 85, § 2º.

*em que se permite a fixação dos honorários sucumbenciais por equidade, para as hipóteses em que, havendo ou não condenação: (I) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (II) o valor da causa for muito baixo (REsp 1746072/PR, Rel. p/ Acórdão Ministro Raul Araújo, Segunda Seção, julgado em 13/02/2019, DJe 29/03/2019).*³⁰

Desse modo, sucumbente a ré e à luz do valor do proveito econômico agora obtido (danos materiais + compensação moral), a fixação de honorários de 15% dessa base de cálculo, ou em R\$ 1.500,00³¹, com atualização de hoje e juros de mora, legais³², do trânsito em julgado³³, **o que for maior, é montante razoável e proporcional** à complexidade e à natureza do debate aqui instaurado, que sequer avançou na fase instrutória.

Um detalhe: segundo a diretriz do intérprete soberano da legislação federal, que a tabela da OAB *tem natureza meramente orientadora e, por tal motivo, não vincula o julgador, devendo o valor dos honorários advocatícios ser fixado de acordo com o caso concreto*.³⁴

Balizas – aliás – sequer obrigatórias entre patronos e clientes, por isso não podem subordinar a parte contrária, estranha a esse vínculo contratual.

Ex positis, pelo meu voto, na parte conhecida, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, no intuito de:

a) CONDENAR a Laser Fast Depilação Ltda ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de compensação moral, com atualização de hoje e juros de mora de 21.05.2024;

³⁰ STJ, AgInt nos EDcl no REsp. 1.756.080/RS, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 14.02.2022.

³¹ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³² CC, art. 406.

³³ CPC, art. 85, § 16.

³⁴ STJ, AgInt no REsp. 1.888.020/GO, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 14.02.2022.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

b) MAJORAR os honorários sucumbenciais, na forma da motivação.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁵, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³⁵ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.