



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000404593

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003878-67.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PIACASSI CATIA BATISTA DA COSTA AFONSO, é apelado INFINITY ESTETICA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 1ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ALBERTO GOSSON (Presidente) E ANTONIO CARLOS SANTORO FILHO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MÔNICA DE CARVALHO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Comarca: Foro Central – Capital

Apelação n. 1003878-67.2024.8.26.0100

Apelante: PIACASSI CATIA BATISTA DA COSTA AFONSO

Apelada: INFINITY ESTETICA LTDA.

Voto n. 12502

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais, materiais e estéticos decorrentes de procedimento estético malsucedido. A autora alegou que o procedimento causou manchas e pontos vermelhos nas mãos, resultando em abalo emocional e despesas com produtos dermatológicos. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há relação de consumo entre as partes que justifique a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, incluindo a inversão do ônus da prova, e se há provas suficientes para responsabilizar a ré pelos danos alegados. III. Razões de Decidir 3. Não foi comprovada a existência de relação jurídica válida entre as partes, pois a mera transcrição de conversas de WhatsApp apresentadas não possui credibilidade suficiente. 4. Ausência de provas idôneas que corroborem a existência da relação jurídica alegada, inviabilizando a pretensão indenizatória. A inversão do ônus da prova não pode ser aplicada sem limites de razoabilidade. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A ausência de comprovação de relação jurídica impede a responsabilização por danos. 2. A inversão do ônus da prova deve observar limites de razoabilidade. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14. Código de Processo Civil, art. 373, I; art. 485, VI; art. 487, I; art. 98, §§ 2º e 3º; art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJ-SP, Apelação Cível: 1115744-56.2019.8.26.0100, Rel. Antonio Nascimento, 26ª Câmara de Direito Privado, j. 29/05/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto para impugnar a sentença de fls. 107/109, cujo relatório adoto, que julgou improcedente o pedido inicial, cuja pretensão era o recebimento de indenização por danos moral, material e estético supostamente decorrentes de procedimento estético malsucedido, alegadamente realizado nas dependências e sob a responsabilidade da ré.

Em suas razões recursais, a autora-apelante pugna pela reforma da sentença, sustentando, em síntese, a configuração de relação de consumo entre as partes, circunstância que, segundo afirma, impõe a aplicação das normas protetivas constantes do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da

referida legislação. Alega, ainda, que os registros de conversas travadas por meio do aplicativo *WhatsApp*, devidamente juntados aos autos, constituem prova documental idônea e suficiente para demonstrar a prestação de serviço pela ré, bem como o alegado insucesso do procedimento estético, o que atrairia, no seu entender, a incidência da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Por fim, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, por danos estéticos também no montante de R\$ 10.000,00, e por danos materiais no valor de R\$ 442,47 (fls. 112/115).

Recurso tempestivo, sem recolhimento de preparo em razão do benefício de justiça gratuita concedida à autora (fl. 22) e sem apresentação de contrarrazões pela ré-apelada (fl. 119).

Não houve oposição ao julgamento virtual (Resolução n. 772/2017).

Esse é o relatório.

Passo ao voto.

O recurso não merece ser provido.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais, morais e estéticos por meio da qual a autora alegou que, em julho de 2022, contratou os serviços da ré para a realização de procedimento estético denominado “jato de plasma” nas mãos, mediante o pagamento do valor de R\$ 299,00. Afirmou, ainda, que, após a realização do referido procedimento, passou a apresentar manchas visíveis e múltiplos pontos vermelhos nas mãos, circunstância que, segundo alega, lhe causou intenso abalo emocional, dada a evidência das marcas, que lhe expuseram a situações constrangedoras e vexatórias. Relatou, ainda, que em razão das lesões provocadas, viu-se compelida a arcar com despesas imprevistas referentes à aquisição de cremes e produtos dermatológicos específicos com a finalidade de mitigar os efeitos do dano, as quais totalizaram o montante de R\$ 442,47, valor este que pleiteia a título de indenização por danos materiais, além dos danos moral e estético, ambos no valor de R\$ 10.000,00.

A ré foi citada, apresentou defesa (fls. 41/50) alegando, em suma, a inexistência de relação jurídica entre as partes. Após o deslinde processual, sobreveio sentença de improcedência nos seguintes termos:

“Do exposto, julgo improcedente a ação, na forma do art. 487, I do CPC. Custas e honorários pela parte autora, que fixo em 10% do valor da causa, observadas a regra do Art. 98, §§ 2º e 3º do CPC.”

Apesar do esforço argumentativo da autora em sede recursal, razão não lhe assiste. Isto porque não restou comprovada nos autos a existência de relação jurídica válida entre as partes litigantes. A autora-apelante limitou-se a apresentar, como suposta prova do vínculo contratual, registros de conversas via aplicativo de mensagens *WhatsApp*, colacionadas às fls. 56/60 dos autos. Ressalte-se que, embora a jurisprudência pátria tenha admitido, em algumas hipóteses, a utilização de conversas de *WhatsApp* como meio de prova, é pacífico o entendimento de que tais tratativas, para surtirem efeitos jurídicos,

devem apresentar o mínimo de credibilidade e confiabilidade. É necessário que se demonstre a integridade dos dados, a autenticidade dos interlocutores, bem como a inexistência de edição ou manipulação do conteúdo.

No caso em exame, porém, não houve qualquer diligência da autora no sentido de validar tecnicamente os registros colacionados, tampouco foram apresentados elementos acessórios que pudessem conferir verossimilhança às mensagens exibidas. A mera juntada unilateral de transcrição de conversas, sem o devido respaldo técnico ou confirmação por outros meios de prova, não supre a exigência mínima de confiabilidade exigida pelo ordenamento jurídico.

Ademais, inexistente nos autos qualquer outro meio de prova idôneo — como testemunhas, documentos firmados ou indícios materiais consistentes — que possa corroborar a existência da relação jurídica alegada. A ausência de elementos probatórios robustos e convergentes impõe a rejeição do pedido formulado, sob pena de violação ao princípio da segurança jurídica e à necessidade de demonstração mínima do direito alegado.

Em que pese o Código de Defesa do Consumidor, notadamente em seu art. 6º, inciso VIII, admita a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, tal prerrogativa deve observar limites de razoabilidade e proporcionalidade, não podendo servir como instrumento para impor à parte ré o ônus de produzir prova negativa, especialmente quando esta já apresenta elementos que indicam a inexistência da relação jurídica alegada.

É certo que não se pode exigir da ré a prova de um fato negativo — a inexistência de contato ou contratação —, ainda mais quando a autora, a quem incumbia apresentar o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, não trouxe aos autos prova minimamente confiável ou corroborada por outros elementos probatórios.

Com efeito, a pretensão indenizatória postulada pela autora resta prejudicada diante da ausência de comprovação da existência de relação jurídica entre as partes. Sem a prova de existência de vínculo contratual ou fático que fundamente a responsabilidade da parte ré, não há como imputar-lhe qualquer obrigação de reparar danos alegadamente sofridos porque ausente o pressuposto básico para a análise do mérito indenizatório.

Sobre o assunto, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça exorta o seguinte entendimento:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. Autora que comprovou o ônus imposto pelo art. 373, I do CPC. Ré que descumpriu a obrigação do art. 373, II, do CPC, deixando de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da demandante. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJ-SP - Apelação Cível: 1115744-56.2019.8.26.0100 São Paulo, Relator.: Antonio Nascimento, Data de Julgamento: 29/05/2024, 26ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/05/2024).

Vale destacar, ainda, que, nos termos do art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, a ausência de demonstração da relação

jurídica entre as partes impede o prosseguimento válido da demanda, por inexistir fato constitutivo do direito alegado. Assim, uma vez que não comprovado o vínculo jurídico que justificaria a pretensão deduzida em juízo, a solução jurídica mais adequada seria a extinção do processo sem resolução do mérito. Todavia, em observância ao princípio do *quantum devolutum tantum appellatum*, a manutenção da sentença como prolatada faz-se necessária.

Não fosse esse o entendimento, ainda que se admitisse, apenas em caráter argumentativo, a hipótese de responsabilização da parte ré por supostos danos decorrentes de procedimento estético, é importante destacar que o dano estético, para ser juridicamente reconhecido, exige a demonstração de deformidade física permanente, que implique aleijão, repulsa ou outro comprometimento visível da aparência capaz de provocar à vítima sentimento de desgosto, constrangimento ou complexo de inferioridade.

ARNALDO MARMITT assim conceitua o dano estético: *“O dano estético melindra a imagem da pessoa, deformando seus bens físicos exteriores, geralmente visíveis ou descobertos. Modifica duradouramente as funções orgânicas ou motoras, transformando a boa aparência, ou o porte físico, ou a voz da vítima. Pode ainda provocar aleijões com força de impedir o lesado de exercer o trabalho que desempenhava antes do infortúnio.”*¹

Na hipótese em análise, não se configura o dano estético, uma vez que a autora não apresentou provas de sequelas estéticas funcionais, como cicatrizes graves ou deformidade permanente nas mãos. Assim, não cumpriu o ônus de demonstrar o fato constitutivo de seu direito. De igual forma, com relação ao pedido de danos materiais e morais, também não ficou comprovado que a autora os tenha sofrido.

Dados esses fundamentos, de rigor a manutenção da sentença como prolatada.

Considerando que a sentença foi proferida já sob a atual legislação, imponho honorários sucumbenciais e recursais a parte autora, no importe de 15% sobre o valor atualizado dado à causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, além da responsabilidade pelas custas e despesas processuais, observando que a autora está dispensada do pagamento, por ser beneficiária da justiça gratuita (artigo 98 do mesmo diploma). Anoto que os presentes honorários substituem aqueles que foram fixados em primeiro grau de jurisdição.

Posto isso, **nego provimento** ao recurso.

MÔNICA DE CARVALHO

Relatora

¹Dano Moral, 1ª ed. Rio de Janeiro; Editora Aide, 1999, p.122.