



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414238

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039025-45.2020.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ADRIANA GORETE FERREIRA LAVELLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CÍNTIA NUNES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32965

APELAÇÃO Nº: 1039025-45.2020.8.26.0602

APELANTE: ADRIANA GORETE FERREIRA LAVELLI

APELADA: CÍNTIA NUNES DE OLIVEIRA

COMARCA: SOROCABA

JUÍZA: ELIANE CÁSSIA DA CRUZ

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRATAMENTO ESTÉTICO (DESCOLORAÇÃO CAPILAR). Demanda que envolve a reparação de prejuízos advindos da prestação defeituosa de serviços estéticos. Parcial procedência em primeiro grau. Inconformismo da prestadora de serviços. **DANOS MATERIAIS E MORAIS.** Ocorrência. A autora realizou tratamento estético que resultou em “corte químico” dos cabelos. Requisitos da responsabilidade civil que se encontram presentes. Indenização por danos morais fixada em R\$ 6.000,00, montante que atende à dupla finalidade da reparação. Sentença mantida. **SUCUMBÊNCIA.** Majoração, ressalvada a gratuidade a que faz jus a recorrente. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença a fls. 144/150, integrada pela r. decisão a fls. 164, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais, além de R\$ 3.614,44 a título de indenização por danos materiais. Em razão da sucumbência, condenou as demandadas ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a ré ADRIANA GORETE FERREIRA LAVELLI (fls.

167/176). Alega, em síntese, que advertiu a cliente sobre os riscos inerentes ao procedimento de descoloração dos cabelos. O “teste de mecha” foi realizado sem intercorrências. A autora não comprovou os danos, tampouco o nexo de causalidade entre os alegados prejuízos e a conduta da cabeleireira. Sustenta ter estornado os valores pagos e oferecido à autora tratamentos para “reconstrução” dos fios após o procedimento. Busca a reforma do r. *decisum*.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões a fls. 180/192.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por CÍNTIA NUNES DE OLIVEIRA em face de ADRIANA GORETE FERREIRA LAVELLI e SALÃO ARTE EM FIOS alegando, em síntese, que, após agendar um corte de cabelo no salão da primeira ré, foi-lhe sugerido um procedimento de clareamento capilar. Realizado teste de mecha e constatada a resistência dos fios, foi agendado novo horário para a descoloração.

No dia do procedimento, o produto foi aplicado pela profissional e, mesmo após queixas de dor e ardência no couro cabeludo, permaneceu por longo tempo em ação. Quando finalmente removido, os fios da autora começaram a cair e quebrar. Entretanto, ao lavar os cabelos em casa, a queda persistiu de forma acentuada, gerando angústia e profundo abalo emocional à autora.

Daí o ajuizamento desta demanda, pela qual pleiteou indenização por danos materiais (despesas com tratamentos capilares e “mega hair”, no total de R\$ 3.614,44) e morais, sugerindo o importe de R\$ 10.045,00.

A demanda foi julgada parcialmente procedente, como relatado,

contra o que se insurge a corré ADRIANA.

Pois bem.

A controvérsia reside em definir se houve boa execução ou não dos serviços prestados pela apelante.

Na presente hipótese, o serviço contratado tem característica preponderante de obrigação de resultado.

Com efeito, em obrigações de tal natureza uma das partes compromete-se à consecução de um fim específico, que é da própria essência do contrato, sem o qual não se considera cumprida a prestação.

Como é sabido, aquele que se submete a procedimento estético está interessado diretamente no resultado, qual seja, a melhora no aspecto visual.

Desse modo, tratando-se de obrigação de resultado e não sendo alcançado o fim colimado, presume-se a existência de culpa por parte do prestador de serviço, incumbindo-lhe demonstrar que o resultado não foi alcançado por circunstâncias alheias a sua conduta, *verbi gratia*, a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor, que não seguiu corretamente as orientações do profissional responsável pelo tratamento.

No caso, a recorrida contratou serviço de descoloração dos cabelos. Após o procedimento, houve “corte químico”, que consiste na quebra dos fios de cabelo causada por procedimentos como alisamentos, tinturas e descolorações, como se verifica nas imagens a fls. 25/29.

Registre-se que a apelante não logrou êxito em comprovar, como lhe competia, que foi observado estritamente o protocolo para o tratamento

oferecido, ou que os danos decorreram de culpa exclusiva e/ou concorrente da autora. Apesar de afirmar que o procedimento foi realizado por insistência da consumidora, não fez prova nesse sentido.

Restaram demonstrados os requisitos da responsabilidade civil, isto é, a atitude imperita da apelante e a existência de nexo de causalidade entre o tratamento aplicado e os prejuízos estéticos e materiais experimentados pela apelada, que comprovou as despesas relativas ao serviço de “mega hair” (fls. 46/48).

Sendo assim, evidente que a finalidade do contrato de prestação de serviços estéticos não foi alcançada e o resultado esperado não ocorreu.

A propósito, a jurisprudência desta E. Corte já se manifestou em situação análoga. Confira-se:

“Prestação de serviços - Alisamento capilar - Ação de indenização por danos morais - Demanda de consumidora em face de proprietária do estabelecimento e prestador dos serviços - Sentença de procedência - Recurso da corré proprietária - Manutenção do julgado – Cabimento - Alegação de que os serviços foram prestados pelo corréu e, portanto, ausente dever de indenizar - Inconsistência jurídica - Hipótese dos autos que não trata de responsabilidade de profissional liberal, mas sim do fornecedor do serviço de cabeleireiro - Responsabilidade por fato do serviço - Inteligência dos arts. 12 a 17, do CDC - Prejuízos materiais comprovados - Indenização devida - Danos morais configurados - Valor arbitrado de maneira justa e módica, que não comporta modificação. Apelo da corré desprovido.” (TJSP, Apelação Cível nº 3002488-89.2013.8.26.0366, 30ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Marcos Ramos, j. 21.12.21).

No tocante ao dano moral, inequívoca a sua configuração, na

medida em que a apelada teve prejuízo estético, fato que certamente lhe causou constrangimento e abalo psicológico. E nem poderia ser diferente, afinal de contas procurou os serviços da recorrente para melhorar sua aparência, e obteve justamente o contrário disso.

O dano moral, neste caso, compreende a dor, a humilhação e o vexame suportados pela autora, notadamente no que diz respeito a sua autoestima e consideração social.

Na lição de Yussef Said Cahali:

“Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, **evidenciando-se na dor**, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, **na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública**, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento ilegal¹”.

Portanto, restou evidente a ocorrência de dano moral no presente caso. Resta apreciar, por conseguinte, o *quantum* indenizatório.

Não resta dúvida de que a sanção imposta pelo descumprimento de comando legal tem duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato

¹ Dano moral. 2ª Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000. p. 20.

lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu².

Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Na hipótese dos autos, observo que o valor arbitrado na r. sentença (R\$ 6.000,00) afigura-se suficiente para reparar os prejuízos extrapatrimoniais experimentados pela autora sem, por outro lado, implicar violação à proporcionalidade e à razoabilidade.

Portanto, mantenho a r. sentença, integralmente.

Por fim, nos termos do art. 85, §11, do CPC, ficam os honorários de sucumbência majorados para 15% sobre o valor atualizado da condenação, ressalvada a gratuidade a que faz jus a recorrente.

Alerto, por fim, que não é necessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES
Relatora

² Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1997, p. 62.