



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001725-60.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes JOSÉ GUSTAVO DOS SANTOS CALSAVARA e GUSTAVO CALSAVARA SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA, é apelado AVDV ESTÉTICA LTDA (ATUAL DENOMINAÇÃO DE LASER FAST DEPLIAÇÃO LTDA).

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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.833

Apelação nº 1001725-60.2024.8.26.0068

Comarca: Barueri

Apelantes: José Gustavo dos Santos Calsavara e outro

Apelado: Avdv Estética Ltda (Atual Denominação de Laser Fast Depliação Ltda)

Juíza: Daniela Nudeliman Guiguet Leal

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Depilação a laser – Sessões de depilação não realizadas – Cancelamento da compra pelo consumidor – Devolução do valor da compra, com retenção de 30% relativo a multa contratual - Sentença de procedência parcial para determinar a restituição integral do valor pago pelo autor, declarada a nulidade da cláusula que previa a retenção de valor a título de multa, rejeitado, no entanto, o pedido de indenização por dano moral – Recurso dos autores - Dano moral não configurado – Não realização das sessões de depilação ou mesmo a retenção indevida de parte do valor pago, que não tem o condão de gerar efetiva ofensa à dignidade humana ou aos direitos de personalidade - Inexistência de relato de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável à empresa contratada, tivessem levado o autor, na qualidade de consumidor, a suportar angústia e preocupação desproporcionais, tratamento desrespeitoso ou perda de tempo útil - Indenização indevida – Ônus decorrentes da sucumbência - Decaimento recíproco e em partes iguais bem reconhecido - Sentença mantida - Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 145/148, que julgou parcialmente procedente a ação para declarar rescindido o contrato celebrado entre as partes e condenar a ré a restituir aos autores o valor de R\$ 3.177,60 (três mil, cento e setenta e sete reais e sessenta centavos) com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do pedido de cancelamento (24/10/2023) até 29/08/2024, após essa data devidamente corrigidos pelo IPCA; e acrescida de juros legais de 12% ao ano desde a

data da citação até 29/08/2024, após essa data pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. Em razão da sucumbência recíproca e em partes iguais, as partes foram responsabilizadas pelo pagamento de metade das custas e despesas processuais, arbitrados os honorários advocatícios devidos por cada uma das partes ao patrono da parte adversa em 15% do valor da condenação.

Em suas razões recursais os autores dizem, em síntese, que ajuizaram a presente ação para obter a rescisão do contrato celebrado com a ré, com a declaração de nulidade da cláusula 14, alínea "c", à vista da estipulação da multa rescisória de 30%, considerada excessiva e abusiva, com restituição dos valores pagos, no montante de R\$ 3.177,60 (três mil, cento e setenta e sete reais e sessenta centavos) devidamente atualizado, e indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Aduzem que, diante das circunstâncias, experimentou abalo moral, porquanto efetuaram a compra confiando no serviço prestado pela apelada, entretanto, experimentaram frustração e arrependimento, em razão da desídia no atendimento realizado por seus prepostos.

Mencionam que, ao tentar solucionar a questão de forma amigável, foram tratados com descaso, uma vez que a notificação extrajudicial enviada à apelada sequer foi respondida, assim como a reclamação dirigida ao PROCON, enquanto por meio do aplicativo WhatsApp, apenas receberam respostas automáticas. Dizem que, de fato, o mero inadimplemento contratual não gera dano moral, mas, no caso, restou

comprovada a falha na prestação dos serviços, decorrente de conduta abusiva praticada pela empresa ré. Alegam, ainda, que o tempo útil do consumidor é um bem irrecuperável, e que a perda desse tempo nas tentativas frustradas de resolver um problema causado pelo fornecedor gera, sim, direito à indenização por dano moral.

Requerem o provimento do recurso de apelação, para que seja parcialmente reformada a sentença, a fim de seja a ré condenada a pagar indenização pelo abalo moral experimentado, com a responsabilização desta última pelo pagamento integral das custas e honorários, uma vez que foi a parte que deu causa ao ajuizamento da ação, em razão da falha na prestação dos serviços contratados (fls. 173/183).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 184/185 e 199/200).

Não foram apresentadas contrarrazões (cf. certidão de fl. 191).

É o relatório.

Trata-se de ação de rescisão de contrato c.c restituição de valor e indenização dano moral ajuizada pelos ora apelantes José Gustavo dos Santos Calsavara e Outro contra Laser Fast Depilação Ltda, na qual se alega, em síntese, que em 09 de outubro de 2023 o autor José Gustavo celebrou contrato com a ré, referente a prestação de serviço de depilação a laser, tendo pago o valor de R\$

3.177,60 (três mil, cento e setenta e sete reais e sessenta centavos), parcelado em 12 vezes no cartão de crédito. Afirma que marcou sessão para 13.10.23, porém, por motivos pessoais, precisou reagendar o horário, quando então foi informado de que a sessão apenas deveria ser agendada 15 dias após o retorno de sua viagem, pois como ficaria exposto ao Sol durante o passeio, poderia haver problemas se marcada antes disso.

Após este prazo, diz o autor que entrou em contato com a ré, mas foi informado de que somente havia disponível data para agendamento em janeiro de 2024, não tendo concordado com tal prazo, uma vez que justamente contratou a ré em outubro para que existisse tempo hábil para realizar os procedimentos antes das festividades de fim de ano, então, decidiu rescindir o contrato e buscar a restituição do valor pago. Alega que, solicitado o cancelamento dos serviços, a ré invocou em seu favor cláusula de multa por rescisão contratual, informando que, pelo cancelamento do serviço, haveria retenção de 30% do valor pago.

Daí o ajuizamento da ação, por meio da qual pedem os autores que seja declarada nula a cláusula 14, alínea c, do contrato firmado entre as partes, porque a multa arbitrada em 30% (trinta por cento) é considerada prática abusiva. Requerem também a resolução do contrato com restituição do valor pago, de R\$ 3.177,60 (três mil, cento e setenta e sete reais e sessenta centavos) devidamente atualizado e indenização por dano moral, estimados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Após regular trâmite processual, sobreveio sentença que julgou parcialmente procedente a ação, apenas para declarar abusiva a cláusula 14, letra “c”, do instrumento contratual de fls. 15/21 e condenar a ré a restituir integralmente o valor pago pelo autor. Foi rejeitado o pedido relativo à indenização por dano moral ao argumento, em substância, que a mera retenção de valores feita pela ré não configura dano moral, não tendo a parte autora comprovado que a cobrança indevida de valor a título de multa tenha causado lesão aos seus direitos da personalidade.

Narrada a breve situação fática, passo à análise das razões de recurso interposto, que se restringe, como visto, à indenização por dano moral.

A r. sentença não comporta reforma.

No caso, as intercorrências alegadas pelos apelantes não são aptas a gerar o dano moral, como bem se decidiu.

Com efeito, o presente caso não configura exceção à regra geral. Quando as ofensas ocorridas, ainda que em consequências de atos ilícitos, não ultrapassam o patamar da contrariedade e mero aborrecimento, não há dano moral indenizável. O dano moral que se quer ver indenizado é aquele que ultrapassa, pela sua intensidade ou duração, aquilo que uma pessoa com estrutura psicológica normalmente desenvolvida estaria obrigada a suportar nas sociedades complexas.

Não se duvida que o autor tenha realmente experimentado eventuais frustrações e transtornos com as dificuldades em, inicialmente agendar as sessões de depilação a laser e, posteriormente, em receber de volta o valor investido. Ocorre, porém, que as circunstâncias, repercussões e consequências da conduta da ré não traduzem efetiva ofensa a ensejar o dano moral no presente caso.

Nesse passo, embora a conduta da demandada em não solucionar prontamente o problema apresentado tenha gerado dissabores e aborrecimento, como bem ponderado na sentença, não houve ofensa à imagem ou ainda ao bom nome do autor, enfim, a situação não teve o potencial de atingir direitos relacionados à personalidade.

Vale registrar a lição de MARIA HELENA DINIZ, que define o dano moral como "*a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano*", acrescentando que "*o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente*" (Curso de Direito Civil Brasileiro - Ed. Saraiva 18ª ed. 2.004 - p. 105).

A propósito do assunto, oportuno colacionar também a lição do Mestre e Professor SÉRGIO CAVALIERI FILHO: "*...mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo*

econômico não configuram, por si só, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos deles decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral. (...)” (in Programa de Responsabilidade Civil, 6ª edição, Malheiros Editora, São Paulo, p. 105/106).

Enfim, o que se depreende dos autos, é que, ao contrário do quanto alegado pelos recorrentes, houve meros transtornos e aborrecimentos no presente caso, os quais não ensejam a indenização por dano moral, já que configuram problemas do cotidiano, sem atingir a esfera dos direitos da personalidade.

Em suma, para a reparação por dano moral é necessário que seja abalada a honra, a boa-fé subjetiva ou a dignidade da pessoa. Não se trata de qualquer dissabor ou constrangimento experimentado.

O E. STJ decidiu que: “*o inadimplemento do contrato, por si só, pode acarretar danos materiais e indenização por perdas e danos, mas, em regra, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. Embora a inobservância das cláusulas contratuais por uma das partes possa trazer desconforto ao outro contratante - e normalmente o traz - trata-se, em princípio, do desconforto a que todos podem estar sujeitos, pela própria vida em*

sociedade. [...]” (REsp nº 338162/MG - 4ª Turma - Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA - J. 20/11/2001).

Saliente-se, ainda, que, na hipótese dos autos, não existe qualquer circunstância que possa ser considerada como atentatório à dignidade dos apelantes. Os aborrecimentos decorrentes dos fatos são reconhecidos, mas insuficientes à caracterização do dano moral indenizável, porque limitados à indignação da pessoa.

No mais, tem-se que não houve demonstração de qualquer esforço maior por parte do consumidor que justificasse o reconhecimento de desvio produtivo. Vale dizer, não consta menção a considerável perda de tempo útil, transtornos prejudiciais sensíveis na rotina do autor ou condições pessoais peculiares que a tornassem mais suscetível à deflagração do dano moral puro.

Certo é que o advogado autor (cf. fls. 11/12) encaminhou notificação extrajudicial à ré (fls. 29/36) e realizou reclamação junto ao Procon-SP Digital (cf. fls. 37/38) e nada mais, sendo certo que o simples desatendimento das comunicações por parte da empresa apelada, ou mesmo a existência de reclamações formuladas por outros consumidores junto ao site “*ReclameAqui*” (fl. 178), por si só, não acarreta abalo extrapatrimonial algum.

Vale dizer que era indispensável, por parte do autor, que o relato de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável à recorrida, tivessem-no levado, na qualidade de

consumidor, a suportar angústia e preocupação desproporcionais, tratamento desrespeitoso, violação de sua imagem ou de seu nome, reflexos estes dos quais não se tem notícia.

Não há como se reconhecer, portanto, a ocorrência do alegado prejuízo extrapatrimonial.

Nesse sentido já decidiu esse Egrégio Tribunal de Justiça:

“Apelação. Ação de rescisão contratual cumulada com devolução de valores e indenização por danos morais. Compra e venda. Pannel para aparelho televisor. Sentença que homologou acordo com a corré Via Varejo e julgou improcedente o pedido indenizatório em face da corré Panorama. Insurgência da autora. Inconformismo em relação à improcedência da pretensão indenizatória por danos morais. Danos morais não configurados. Mero inadimplemento contratual. Fatos que não ultrapassam o mero dissabor. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1005917-25.2020.8.26.0408; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ourinhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024).

Este julgado cita pertinente julgamento do C. STJ acerca do tema:

“Acerca do assunto, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que: A inobservância de cláusulas contratuais pode gerar frustração na parte inocente, mas não se apresenta como suficiente para produzir dano na esfera íntima do indivíduo, até porque o descumprimento de obrigações contratuais não é de todo imprevisível (RESP n. 876.527/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, DJ 28.4.2008) (STJ, AgRg-AgRg-Ag 1.033.070, 4ª Turma, Rel. Min. Aldir Guimarães Passarinho Junior, j. 16/09/2010) ”.

E colaciona os seguintes precedentes deste E. TJSP no mesmo sentido:

“Ação de indenização por dano material e moral cumulada com rescisão contratual. Móveis planejados não entregues. Sentença de parcial procedência que reconheceu a ilegitimidade passiva da fabricante dos móveis, condenando apenas a vendedora em indenizar materialmente a autora. Legitimidade da fabricante que se verifica. Artigo 34 da legislação consumerista que assenta que o fornecedor de produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos. Cadeia de fornecimento demonstrada nos autos. Dano moral, no entanto, não verificado. Mero inadimplemento contratual que, por si só, não gera dano moral. Sentença reforma parcialmente. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1000360-73.2018.8.26.0005; Relator: Ruy Coppola; 32ª Câmara de Direito Privado; j. 24/01/2019)

A respeito dos ônus decorrentes da

sucumbência, melhor sorte não assiste aos apelantes.

Ora, embora o pedido de restituição de valores tenha sido julgado procedente, os autores também formularam pretensão indenizatória pela suposta ocorrência de dano moral, mas ficaram vencidos neste ponto.

Diante deste cenário, houve decaimento recíproco das partes e na mesma proporção, na forma do art. 86, parágrafo único, do CPC, não havendo que se falar em sucumbência apenas da parte ré.

Logo, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, deixo de aplicar a majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, ante a ausência de trabalho adicional do advogado da parte adversa, uma que não houve a apresentação de contrarrazões.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora