

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

3VARCIVCEI

3ª Vara Cível de Ceilândia

Número do processo: 0728080-49.2023.8.07.0003

Classe: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

REQUERENTE: -----

RECONVINTE: -----

REQUERIDO: -----

RECONVINDO: -----

## SENTENÇA

### 1. Relatório

Trata-se de ação de conhecimento, sob o rito comum, ajuizada por ----- em desfavor de -----.

Na petição inicial, a autora narrou que, em 14/07/2023, contratou os serviços da ré para a aplicação de "mega hair", ao custo de R\$ 2.250,00, pago em 8 parcelas no cartão de crédito. Durante o procedimento, a autora alegou que não pôde verificar a qualidade do produto aplicado e, após dois dias, ao lavar o cabelo, constatou a presença de lêndeas e danos ao cabelo, o que lhe causou constrangimento e abalo psicológico.

A autora afirmou que, ao retornar ao salão para solicitar a retirada do mega hair e o reembolso, foi mal atendida e teve seu pedido negado pela ré, que alegou que lêndeas eram normais. Apesar de o aplique ter sido removido, a ré se recusou a devolver os valores pagos.

Em decorrência do ocorrido, a autora afirma ter desenvolvido baixa autoestima, adquirido piolhos e necessitado de cuidados diários para reparar os danos ao cabelo e couro cabeludo, o que lhe trouxe forte abalo emocional e prejuízos materiais.

Com base nos fatos narrados, a autora pugnou pela condenação da ré ao pagamento de R\$ 2.295,00 a título de danos materiais, e a indenização de R\$ 16.000,00 por danos morais, alegando prejuízo à sua imagem, autoestima e saúde psicológica, além de ter sua vida social afetada.

Citada a parte ré apresentou contestação (id. 179865063), por meio da qual sustentou que o serviço foi realizado de forma adequada e que a requerente, antes da aplicação do mega hair, examinou e aprovava o produto. Rebateu a alegação de que a autora não teve oportunidade de verificar a qualidade dos fios antes da aplicação. Procurou refutar a alegação de lêndeas no cabelo, argumentando que o serviço foi prestado corretamente e que a requerente permaneceu com o aplique por 10 dias antes de reclamar, o que indica que ela se beneficiou do uso do produto. No que tange aos danos morais, a requerida aduziu que não há provas de abalo emocional, que justifique a indenização, sendo o pedido de danos morais excessivo e infundado. Por fim, afirmou que o estorno foi solicitado pela autora e que inexistiu recusa em devolver os valores. Entretanto, não houve pagamento pelos serviços de telagem, coloração e aplicação, razão pela qual apresentou reconvenção para cobrar o valor de R\$ 450,00.

A parte autora, em sua réplica, impugnou integralmente a contestação da ré, alegando que esta não se desincumbiu do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito pleiteado. Segundo a autora, a ré reconheceu a ocorrência de uma fatalidade relacionada ao aplique de mega hair contaminado por lêndeas e piolhos, o que teria causado danos morais e materiais à autora, configurando falha na prestação do serviço. Alegou que a ré não demonstrou ter restituído os valores pagos e defende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, invocando a inversão do ônus da prova. Ao final, pleiteou a procedência dos pedidos iniciais e a improcedência do pedido reconvenicional da ré. (id. 183162012).

Intimada para réplica, a ré-reconvinte alegou que sempre prestou serviços com excelência, utilizando fios de boa qualidade, e que a autora-reconvinda agiu de má-fé ao alegar a existência de lêndeas nos fios aplicados, sem qualquer comprovação técnica ou pericial. Sustentou que as fotos apresentadas pela autora são insuficientes para demonstrar má qualidade dos fios ou qualquer dano moral, afirmando que a reclamante não cumpriu com o ônus da prova. Além disso, alegou que a autora já havia solicitado o estorno integral do pagamento junto à operadora bancária, o que comprova tentativa de obter vantagens indevidas. Por fim, a ré-reconvinte requereu a improcedência da ação, a condenação da autora pelo pagamento dos serviços prestados e, subsidiariamente, a realização de prova pericial (id. 187364843).

Decisão de id. 189619143 indeferiu o pedido de produção de prova oral.

Os autos vieram conclusos.

É o relatório.

## **2. Fundamentação**

### **2.1. Da ação principal**

A controvérsia da demanda cinge-se à responsabilidade (ou não) da réreconvinte em relação à aplicação de mega hair na autora, que alegou ter sido prejudicada por fios contaminados com lêndeas, resultando supostamente em danos morais e materiais.

A análise dos autos revela que a autora juntou fotografias e documentos (id. 171380495, págs. 3-4) que demonstram a presença de lêndeas nos fios aplicados, o que, à primeira vista, corrobora suas alegações de que houve falha na prestação do serviço.

A argumentação de que a autora não apresentou comprovação técnica ou pericial da má qualidade dos fios desconsidera a prova fotográfica, a qual é suficiente para demonstrar o alegado. A foto anexada pela autora, que evidencia a presença de lêndeas, somadas às conversas por aplicativo de mensagem e ao relato da experiência vivida, constituem indícios relevantes que não podem ser desconsiderados. A alegação de que a autora não cumpriu com o ônus da prova não se sustenta, portanto, pois a demandante trouxe aos autos elementos que demonstram o problema enfrentado.

Ademais, a alegação da ré de que sempre prestou serviços com excelência é uma afirmação genérica que não se sustenta diante das evidências apresentadas pela autora. Embora a ré enfatize a qualidade dos fios utilizados, a presença de lêndeas nos cabelos após o procedimento é um indício claro de falha na prestação do serviço, o que contraria a alegação de excelência.

Importante ressaltar, ainda, que a própria ré, em sua contestação, admite que a ocorrência de lêndeas foi uma fatalidade. Essa admissão, ainda que sutil, indica uma falha na diligência e nos cuidados que deveriam ter sido tomados durante o processo de aplicação do mega hair.

A relação de consumo entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação de serviços (art. 14). Assim, uma vez que a autora provou, ainda que indiretamente, a ocorrência de danos em decorrência da aplicação dos fios, recai sobre a ré o ônus de demonstrar a inexistência de qualquer falha na prestação do serviço, o que não ocorreu. Ressalta-se que a própria Lei impõe ao fornecedor o ônus de provar a regularidade da prestação de serviços, ao prever que só será afastada sua responsabilidade caso demonstre a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

### **2.1.1 Da Responsabilidade por Danos Materiais e Morais**

No que tange aos danos materiais, a ré apresentou comprovantes de que o valor pago pelo procedimento foi contestado pela autora e estornado (id. 187364843, págs 4-7). Este fato é crucial, pois evidencia que a autora não teve prejuízo econômico em decorrência do serviço prestado. O princípio da reparação integral preconiza que a vítima deve ser restituída de maneira a recuperar a situação anterior ao evento danoso. Sendo assim, diante da devolução do valor pago, não há espaço para a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, já que a autora não sofreu prejuízo econômico.

Entretanto, no que se refere aos danos morais, a prestação de um serviço que resultou na contaminação do couro cabeludo da autora por lêndeas acarreta um abalo significativo em sua dignidade e honra. A exposição a situações de desconforto e a possibilidade de humilhação perante terceiros, oriundas da falha na prestação de serviços, são elementos que caracterizam o dano moral. A dor e o sofrimento decorrentes de uma falha na prestação de um serviço, especialmente em se tratando de estética, podem afetar profundamente a autoestima e a imagem pessoal da consumidora.

### **2.1.2 Da Quantificação dos Danos Morais**

O valor a ser fixado a título de danos morais deve ser razoável e proporcional à gravidade da ofensa, levando em consideração a situação particular da autora, a repercussão do fato em sua vida pessoal e o caráter pedagógico da decisão, de modo a evitar que tais condutas sejam repetidas. A jurisprudência aponta que valores de natureza indenizatória devem ser suficientes para desestimular práticas irregulares no fornecimento de serviços.

Diante do exposto, considerando a falha na prestação do serviço, a dor e o constrangimento sofridos pela autora, e a natureza pedagógica da indenização, fixo a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais.

### **2.2. Da reconvenção**

Na análise da reconvenção apresentada, observa-se que a ré-reconvinte alega a ausência de pagamento dos valores referentes a telagem, coloração e aplicação do mega hair, totalizando R\$ 450,00.

No entanto, conforme decidido no âmbito da ação principal, ocorreu, no caso, falha na prestação do serviço, sendo a ré responsável pela reparação dos danos suportados pela parte autora. Tendo sido demonstrada a existência de defeito no serviço de colocação de mega hair, ensejando, inclusive, a necessidade de retirada da extensão capilar, não há que se impor à autora o pagamento de qualquer contraprestação.

Embora a ré-reconvinte busque pelos serviços prestados, a própria contestação reconhece a ocorrência de um evento indesejado, qual seja, a presença de lêndeas, o que enfraquece sua pretensão.

Assim, a reconvenção não se sustenta, uma vez que a argumentação da ré-reconvinte não se sobrepõe à evidência de que o serviço prestado falhou na qualidade esperada.

Portanto, a reconvenção deve ser julgada improcedente.

### 3. Dispositivo

Ante o exposto, **julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido, para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora a contar da citação (art. 405 do Código Civil).

Quanto aos juros moratórios, incidirá o percentual de 1% ao mês desde a citação até a data limite de 29/08/2024. Com o advento da Lei n.º 14.905/2024, que alterou as regras de incidência de juros e correção monetária (art. 389, parágrafo único e art. 406 do Código de Processo Civil), a partir de 30/08/2024, incidirá a taxa SELIC, observando-se o seguinte: a) de 30/08/2024 até a presente data, incidirá a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária; b) a partir da publicação da sentença, incidirá sobre o valor da condenação, exclusivamente, a taxa SELIC (que já incorpora a correção monetária e os juros moratórios).

Por conseguinte, resolvo o mérito do processo nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por outro lado, **julgo IMPROCEDENTE** a reconvenção apresentada pela ré-reconvinte

Assim, condeno a ré-reconvinte ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido pela autora-reconvinda (valor cobrado pela ré-reconvinte na reconvenção), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Resolvo o mérito nos termos do art. 487, inc. I, do CPC.

Transitada em julgado, não havendo outros requerimentos, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

**Publique-se. Intimem-se.**

***Documento assinado eletronicamente pelo Juiz de Direito, abaixo identificado, na data da certificação digital.***

Assinado eletronicamente por: BRUNA OTA MUSSOLINI

30/09/2024 19:05:03

<https://pje.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:



240930190503403000001941

IMPRIMIR

GERAR PDF