



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

Classe : Apelação Cível n. 0712782-54.2024.8.01.0001
Foro de Origem : Rio Branco
Órgão : Primeira Câmara Cível
Relator : Des. Lois Arruda
Apelante : -----
D. Público : Gerson Boaventura de Souza (OAB: 2273/AC).
Apelado
Advogado : PEDRO DIEGO COSTA DE AMORIM (OAB: 4141/AC). **Assunto** :
Serviços de Saúde

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EXAME TOXICOLÓGICO. COLETA CAPILAR ESTETICAMENTE DANOSA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ABALO À IMAGEM E À DIGNIDADE DA CONSUMIDORA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso de Apelação Cível interposto contra Sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais formulado na petição inicial. A autora alegou que, durante exame toxicológico para concurso público, foi submetida a coleta capilar realizada de forma inadequada, com retirada excessiva de cabelo, causando constrangimento e abalo à sua autoestima. Pleiteou indenização de R\$ 10.000,00. A sentença reconheceu inexistência de dano moral indenizável.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar se a conduta da clínica apelada, ao realizar coleta capilar de forma esteticamente danosa, configura falha na prestação do serviço apta a ensejar indenização por danos morais à consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º, CDC), que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço (art. 14, CDC).

4. A inversão do ônus da prova é cabível, diante da hipossuficiência técnica da consumidora e da verossimilhança das alegações, conforme art. 6º, VIII, do CDC.

5. As provas dos autos - especialmente as fotografias e conversas juntadas - demonstram que a clínica abriu falha de aproximadamente 6 cm no topo da cabeça da apelante, em procedimento visivelmente inadequado e desproporcional, revelando falta de zelo e cuidado na execução do serviço.

6. Ainda que o exame tenha seguido normas técnicas, o laboratório optou pela forma mais gravosa de coleta, podendo ter realizado o corte em região menos visível, como a nuca, o que caracteriza violação ao dever de cuidado com a imagem e integridade estética da consumidora.

7. O corte perceptível de parte considerável do cabelo de uma mulher, em local visível, transcende mero aborrecimento, atingindo atributos da personalidade - como imagem e autoestima - e enseja indenização por **dano moral**, conforme



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

precedentes (TJ-SP, RI nº 1027091-71.2016.8.26.0007, Rel.^a Flavia Bezerra Tone, j. 08.08.2017).

1

7. O valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixando-se em R\$ 2.000,00, corrigidos e acrescidos de juros de mora conforme as Súmulas 362 e 54 do STJ. **IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recurso provido.

Tese de julgamento:

“1. A responsabilidade do fornecedor de serviços em relação de consumo é objetiva, bastando a comprovação do defeito, do dano e do nexo causal.

2. A coleta capilar feita sem cautela em exame toxicológico, realizada de modo desproporcional e visível, configura falha na prestação do serviço e enseja reparação por dano moral.

3. O dano estético ou à imagem da pessoa, ainda que decorrente de ato técnico, é indenizável quando atinge atributos da personalidade e causa constrangimento social”.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 1º, III; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 373, I, e 487, I.

Jurisprudência relevante citada: TJ-SP, RI nº 1027091-71.2016.8.26.0007, Rel.^a Flavia Bezerra Tone, 6^a Turma Recursal Cível e Criminal, j. 08.08.2017.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0712782-54.2024.8.01.0001, ACORDAM os Senhores Desembargadores da Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, à unanimidade dos votos, para desaprovar o Recurso, nos termos do voto do relator.

Rio Branco, 24 de outubro de 2025.

Desembargador LOIS ARRUDA,
 Relator.

1. RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por ----- em inconformismo com a sentença proferida pelo Juízo da 6^a Vara

Cível da Comarca de Rio Branco que, em Ação pelo Rito Comum ajuizada em face de -----, julgou improcedente o pedido formulado na petição inicial. A sentença foi prolatada em 10 de abril de 2025 e extinguiu o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

A autora, ora Apelante, ajuizou a ação alegando que, durante a realização de um exame toxicológico exigido para a sua participação em concurso público, foi submetida a um procedimento de coleta capilar conduzido pela Apelada de forma inadequada.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

2

Segundo a Apelante, a quantidade de cabelo retirada foi desproporcional, sendo quatro vezes maior do que o necessário, conforme laudo técnico juntado aos autos. Essa conduta teria causado impacto emocional, constrangimento social e abalo à autoestima, já que a Apelante passou a evitar situações sociais por vergonha do corte perceptível e desproporcional.

Em suas razões recursais, a Apelante sustenta que a relação entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), e que a responsabilidade da Apelada é objetiva, conforme o artigo 14 do referido diploma. Argumenta que a falha na prestação do serviço foi devidamente comprovada, sobretudo pelo laudo técnico que atestou o excesso na retirada do cabelo. Afirma, ainda, que o dano moral decorre diretamente do defeito na prestação do serviço, uma vez que o procedimento afetou sua imagem, dignidade e autoestima.

A Apelante também aduz que o juízo de origem incorreu em erro ao considerar o ocorrido como mero dissabor, ignorando a jurisprudência que reconhece o dano moral em casos semelhantes. Por fim, destaca que a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, não foi devidamente observada, o que teria prejudicado a análise do caso. Ao final, requer a reforma da sentença para que seja reconhecida a falha na prestação do serviço e, consequentemente, condenada a recorrida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em contrarrazões (pp. 108/115), a Apelada, ----- (Clínica -----), pugna pela manutenção da sentença. Inicialmente, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que o procedimento de coleta capilar seguiu protocolos técnicos adequados e foi realizado com o consentimento da recorrente, que assinou termo específico para tanto.

Argumenta que a recorrente não conseguiu comprovar a existência de dano moral significativo, sendo os documentos apresentados insuficientes para demonstrar qualquer abalo psicológico relevante ou prejuízo à sua dignidade.

A Apelada também refuta a aplicação da inversão do ônus da prova, alegando que a recorrente não se desincumbiu do ônus de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, conforme prevê o artigo 373, inciso I, do CPC. Destaca, ainda, que a jurisprudência brasileira é pacífica no sentido de que meros aborrecimentos ou dissabores cotidianos não



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

3

geram direito à indenização por danos morais. Ao final, requer o desprovimento do recurso e a condenação da recorrente ao pagamento de honorários recursais no percentual de 20%.

Não houve objeção ao julgamento em ambiente virtual de votação (p. 121).

É o relatório (até aqui com 123 páginas).

2. VOTO

2.1. O Recurso de Apelação Cível foi interposto dentro do prazo legal, é cabível, atende às formalidades do artigo 1.010 do CPC¹, a parte demonstra interesse recursal, está devidamente representada e não há fatos impeditivos ou extintivos do direito de recorrer.

Dispensado o recolhimento do preparo, em razão da gratuidade de justiça deferida na origem, e, estando presentes os demais pressupostos de admissibilidade recursal, recebo o Recurso de Apelação, na forma do artigo 1.012, *caput*, do CPC e passo à análise do mérito.

2.2. A Parte Apelante insurge-se contra a Sentença proferida pelo Juiz de Direito da 6ª Vara Cível da Comarca de Rio Branco, que julgou improcedentes os pedidos formulados na Ação pelo Rito Comum com Pedido de Indenização por Danos Morais, por ausência de comprovação de existência de dano moral indenizável.

A controvérsia cinge-se em verificar se houve falha na prestação do serviço pela clínica Apelada, ao proceder à retirada excessiva de amostra capilar para exame toxicológico, ocasionando abalo à imagem, constrangimento e ofensa à dignidade da consumidora.

Registro, de início que a relação jurídica entre as partes é indubitavelmente de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), nestes termos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação

¹ Art. 1.010. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá:
I - os nomes e a qualificação das partes; II - a exposição do fato e do direito; III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade; IV - o pedido de nova decisão.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

4

Neste aspecto, em sendo a responsabilidade civil do fornecedor, na hipótese apresentada, de natureza objetiva, **basta à sua verificação a comprovação da existência do dano e do nexo causal entre o evento e o serviço prestado de forma inadequada**, eximindo-se apenas nas hipóteses de inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, I e II, CDC).

Além disso, o art. 6º, VIII, do mesmo diploma legal autoriza a inversão do ônus da prova quando verossímil a alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente em relação ao fornecedor, como é o caso da autora, que se submeteu a procedimento técnico especializado, sem domínio sobre os protocolos laboratoriais adotados.

Adentrando-se às provas dos autos, tem-se que, à luz das fotografias juntadas às páginas 24/25, o laboratório abriu uma falha de cerca de 6 centímetros no topo da cabeça da Apelante. Embora não comprovado o desvio quantitativo do material coletado, verifico que houve falha na prestação de serviço, na medida que o laboratório apelado não agiu com o zelo e o cuidado necessários no procedimento de raspagem dos fios, notadamente em se tratando de região diretamente afeta à imagem da pessoa a ele submetida.

A proteção dos direitos de personalidade, como corolário do princípio da dignidade humana, impõe uma apreciação que não se limita à mera adequação do procedimento aos padrões técnicos estabelecidos, mas que o analisa em sua integralidade, de sorte que a **forma** como ele é realizado também se mostra relevante para a averiguação da correta da prestação do serviço.

A todos é garantido o direito à integridade física e estética o qual, mesmo nas hipóteses em que se verifique expresso consentimento do examinando e o procedimento seja indispensável ao exercício de demais direitos (no caso dos autos a posse em cargo público), o responsável pela realização do exame deverá agir com a devida cautela, zelando para que possíveis e aceitáveis danos **sejam minimamente perceptíveis**.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

O laboratório, ao abrir um espaço de 6 centímetros no centro da cabeça da Apelante, embora tenha cumprido às normas técnicas, optou fazê-lo pela forma mais gravosa, quando poderia simplesmente retirar a mecha capilar da região inferior da cabeça da Apelante próxima à sua nuca, conforme procedeu em relação às demais mulheres

5

submetidas ao mesmo exame toxicológico (vide página 28).

Colaciono, a propósito:

EXAME TOXICOLÓGICO COM USO DE CABELO – RASPAGEM EXCESSIVA EM RELAÇÃO AO PROCEDIMENTO DESCrito NOS DOCUMENTOS JUNTADOS PELA PRÓPRIA REQUERIDA ÀS FLS. 60/70 – CABELO INTIMAMENTE LIGADO À VAIDADE DA MULHER – QUANTIDADE EXTRAÍDA QUE PODERIA SER VISUALIZADA – DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO RAZOÁVEL – SENTENÇA MANTIDA. (TJ-SP - RI: 10270917120168260007 SP 1027091-71.2016 .8.26.0007, Relator.: Flavia Bezerra Tone, Data de Julgamento: 08/08/2017, 6^a Turma Recursal Cível e Criminal, Data de Publicação: 08/08/2017)

A autora, conforme demonstrando nas conversas transcritas às páginas 19/28, relatou sentimento de **desumanização** por parte dos funcionários do laboratório, mencionando expressamente que "não era bicho" para que seu cabelo fosse raspado daquela forma. Desse modo, constato que a retirada de parte considerável de seu cabelo da forma como foi feita, ocasionou à Apelante constrangimento e impactou na sua aparência, causando-lhe dano moral a ser indenizado pela parte Apelada.

Em relação ao *quantum* devido, repto razoável proporcional e pedagógico, fixar a reparação no patamar de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

3. Do exposto, dou provimento ao Recurso de Apelação para reformar a Sentença Recorrida e condenar o Apelado na obrigação de pagar à Apelante a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de correção monetária pelo INPC a partir da data deste Acórdão (Súmula 362/STJ²) e juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54/STJ³).

² A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

³ Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

4. Inverto os honorários advocatícios recursais, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação em favor da Apelante, ressaltando que não há majoração dos honorários advocatícios recursais de que trata o §11 do Art. 85, em razão do provimento total do presente Recurso de Apelação, em conformidade com o que restou

6

assentado no Tema 1059 do STJ⁴.

5. Ficam as partes intimadas para informar se desejam, ou não, recorrer da presente Decisão, no prazo legal para tanto, a fim de que, em caso de ausência de interesse em recorrer informado, permita a Secretaria deste Tribunal certificar o trânsito em julgado e assim dar a baixa processual com maior brevidade.

É como voto.

DECISÃO

Conforme consta da Certidão de Julgamento, a decisão foi a seguinte:

Decide a Primeira Câmara Cível, à unanimidade dos votos, dar provimento ao Recurso de Apelação, nos termos do voto do Relator.

Participaram do julgamento os Desembargadores Lois Arruda - Relator, Roberto Barros - Presidente, e Elcio Mendes - Membro.

Vanusa Lima de Matos Rodrigues
Secretária



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

⁴ **TEMA 1059** - A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a conseqüências da condenação.