



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301169

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004194-73.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante/apelado PRIME ODONTOLOGIA INTEGRADA LTDA, é apelada/apelante SANDRA MARIA VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 7ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso da ré e negaram provimento ao recurso da autora. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIA PORTO (Presidente) E JOSÉ RUBENS QUEIROZ GOMES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

FERNANDO REVERENDO VIDAL AKAOUI

RELATOR

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº **1004194-73.2024.8.26.0361**

Relator: **FERNANDO REVERENDO VIDAL AKAOUI**

Órgão Julgador: **7ª Câmara de Direito Privado**

Comarca: **Mogi das Cruzes / 3ª Vara Cível**

Juiz(a): **Fabricio Henrique Canelas**

Apelante(s)/apelado(s): **Prime Odontologia Integrada Ltda.**

Apelado(s)/apelante(s): **Sandra Maria Vieira**

Voto nº 9399

APELAÇÃO CÍVEL – Serviços de saúde – Procedimento odontológico – Prótese sobre implante – Indenização por danos materiais e morais – Prestação defeituosa – Queda das próteses não solucionada a contento pela ré, ante a quebra do parafuso da coroa dentro do implante – Parcial procedência do pedido, com determinação de reembolso do valor integral do tratamento, custeio de novo tratamento com outro profissional e pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais – Irresignação da autora – Preliminar – Cerceamento de defesa – Indeferimento de prova testemunhal e depoimento pessoal das partes, com vistas a provar a culpa exclusiva da consumidora – Não acolhimento – Desnecessidade de prova oral – Provas documentais contidas nos autos que se mostram suficientes para o deslinde da controvérsia – Mérito – Parcial acolhimento – Comprovadas a queda das coroas meses após fixação e a falha da ré em solucionar a questão durante mais de cinco meses – Paciente que, após aguardar, sem retorno, a confirmação de agendamento para novo atendimento junto à clínica ré, procurou outro profissional para refazer o serviço – Prestação que se caracterizou defeituosa – É legítima a expectativa do consumidor de que o serviço de prótese sobre implante, além de atingir o seu objetivo funcional, tenha ainda durabilidade razoável, incluindo a fixação das coroas sobre o implante – Danos materiais – Reembolso do tratamento e custeio de novo tratamento cumulativamente – *Bis in idem* – Precedente deste Egrégio Sodalício

– Responsabilidade da ré pelos danos materiais limitada ao custeio integral do novo tratamento, para evitar enriquecimento indevido – Afastada a condenação em restituir à autora os valores pagos pelo serviço defeituoso, que foi feito por outro profissional – Danos morais presentes e caracterizados – Dificuldades funcionais na mastigação e prejuízo estético decorrentes da ausência temporária das próteses dentárias na parte anterior da arcada superior que provocam abalo psíquico e constrangimento social – Valor dos danos morais – Irresignação da autora e da ré – Não acolhimento – Verba fixada na sentença que não carece de redução ou majoração, mostrando-se suficiente para cumprir a dupla função compensatória e de desestímulo, com razoabilidade e proporcionalidade, sem acarretar enriquecimento indevido – Honorários sucumbenciais fixados com base no valor da condenação, que não foi irrisório nem inestimável – Tema 1076 do C. STJ – Ausência de obrigação legal de fixação da honorária com base no valor da tabela divulgada pela I. Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil – Sentença parcialmente reformada – **RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO – RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.**

Vistos.

1. Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (p. 190/204), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente pedido formulado por **SANDRA MARIA VIEIRA**, em ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada contra **PRIME ODONTOLOGIA INTEGRADA LTDA.**

Apela a parte **requerida** alegando nas suas razões (p. 190/204), em resumo que: **a)** houve cerceamento de defesa diante do indeferimento da prova testemunhal, pleiteada para comprovar a culpa exclusiva da ora apelada, que não cumpriu o tratamento, principalmente no que diz respeito ao comparecimento regular, no

máximo, a cada 6 (seis) meses para ajustes e limpeza do implante, tampouco seguiu a orientação quanto à obrigatoriedade da reabilitação da região posterior para não sobrecarregar o implante; **b)** não é devido o reembolso integral do tratamento, que é feito em duas etapas, a primeira consistente na inserção do pino no tecido ósseo e a segunda correspondente à colocação da coroa, sendo que o questionamento da autora refere-se à coroa sobre o implante, não havendo questionamento em relação à primeira parte do tratamento, qual seja, a implantação do pino, conforme relatado pela própria apelada na petição inicial; **c)** quanto à indenização por danos materiais, correspondente ao valor pago para a prestação do serviço por outro profissional não deve ser cumulativa com a restituição do valor pago ao ora apelante, pois o correto seria a condenação do reembolso de parte dos valores pagos ou a indenização para realizar o tratamento com um outro profissional, mas não a cumulação dos pedidos; **d)** nota-se ainda que a reclamação da ora apelada refere-se a um implante dentário, composto por um pino e uma coroa sobre o implante, entretanto, no orçamento apresentado pelo outro profissional procurado pela autora estão sendo cobrados valores correspondentes a 4 (quatro) coroas de porcelana, perfazendo a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), sendo que a responsabilidade pelo dano material da ora apelante refere-se somente a uma coroa de porcelana; **e)** requer a reforma da sentença, reduzindo a condenação da ora apelante ao pagamento de R\$ 2.250,00 (dois mil, duzentos e cinquenta reais), quantia correspondente a um pino, no valor de R\$ 1.000,00, mais uma coroa, no valor de R\$ 1.000,00 e uma piocardia, no valor de R\$ 250,00; **f)** os danos morais devem ser reduzidos para R\$ 3.000,00 (três mil reais), considerando que a ora apelante procurou de todas as formas solucionar o descontentamento da ora apelada; **g)** por derradeiro, os honorários advocatícios devem ser fixados com base no valor da condenação.

Recurso adesivo da autora (p. 219/222) postulando a

majoração dos danos morais, conforme requerido na inicial, tendo em vista o sofrimento da recorrente, devendo-se ainda levar em consideração a condição econômica da ora apelada, assim como a recorrência desses atos com a consumidora.

Recursos tempestivos, o recurso da ré com preparo calculado sobre o valor da condenação (**p. 805/806**), o recurso da autora sem preparo em razão da gratuidade judiciária (**p. 108**), ambos respondidos (**p. 218/218**).

Não há oposição ao julgamento virtual.

Tentativa de conciliação infrutífera (**p. 240**).

É o relatório.

2. O dispositivo da r. sentença assim consignou:

Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos, nos termos do art. 487, inciso I do CPC, para condenar a ré ao pagamento de: a) do valor de R\$ 4.502,80, correspondente ao reembolso do valor pago pelo serviço defeituoso, acrescido de correção monetária por meio da Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e juros de mora pela taxa SELIC desde a citação; b) indenização por danos materiais, no valor de R\$5.250,00, correspondente ao valor pago para prestação do serviço por outro profissional, acrescido de correção monetária por meio da Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e juros de mora

pela taxa SELIC desde a citação; b) R\$ 5.000,00 a título de danos morais, acrescido de correção monetária por meio da Tabela Prática do TJSP desde a data desta sentença e juros de mora desde a citação.

Sucumbente em maior parte condeno a ré no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em fixo em R\$ 5.716,00 (item 4.1 da tabela de honorários da OAB/SP), com fulcro no art. 85, § 8º-A, do CPC. (p. 186/187).

Colhe-se da inicial que a parte autora contratou os serviços da clínica requerida para a realização de implantes dentários pelo valor de R\$ 4.502,80 (quatro mil, quinhentos e dois reais e oitenta centavos).

Logo após colocar os dentes sobre os pinos previamente fixados em 10 de junho de 2022, ao chegar em casa observou, entretanto, que o serviço não ficou a contento e no mesmo dia acabou retornando para clínica, onde os dentes foram posteriormente removidos e levados de volta ao protético.

Assim, a autora permaneceu sem as coroas dentárias até o dia em 16 de setembro de 2022, quando foi finalizado o procedimento de forma aparentemente adequada.

Ocorre que em agosto de 2023 o implante começou a apresentar diversos problemas. Ainda segundo a inicial, no dia 24 de agosto de 2023, a requerente foi respondida via aplicativo de mensagens, sendo que a clínica requerida pleiteou o valor de R\$ 390,00 (trezentos e noventa reais), para realizar o conserto de

componentes.

Narra a inicial ainda que a filha da autora precisou intervir o após “muita discussão e humilhação, a clínica resolveu fazer o conserto sem cobrar” (p. 4).

Ainda segundo a inicial, o conserto teria começado em 08 de setembro de 2023, porém em dezembro a coroa quebrou novamente e “fizeram uma verdadeira gambiarra que quebrou em menos de uma semana” (p.4).

Prossegue a inicial narrando que no último contato com a clínica, ocorrido aos 14 de fevereiro de 2024, a requerente foi informada seria atendida na quarta feira seguinte e que entrariam em contato para confirmar o horário (p. 92), porém até o dia 06 de março de 2024, não obteve retorno.

Sendo assim, conforme a inicial, a autora procurou outro profissional, que cobrou o valor de R\$ 5.250,00 (cinco mil duzentos e cinquenta reais), para o serviço descrito no plano de tratamento de p. 94, consistente na implantação de 1 (um) pino, colocação de 4 (quatro) facetas e 1 (um) provisório (p. 94).

Conforme relatório odontológico de 06 de março de 2024, a paciente chegou no consultório da profissional, com a prótese sobre implante do dente 23/23 e 24 quebrada, sendo que no dente 22 o parafuso da prótese quebrou dentro do implante, não sendo possível a remoção, de modo que a prótese e o respectivo implante foram considerados perdidos (p. 93).

De acordo com o referido relatório, optou-se para extração do dente 21 e realização de uma prótese fixa entre o 21 e o

24, utilizando-se o dente 22 como apoio (**p. 93**).

A clínica ré, em sua contestação, alegou culpa exclusiva da consumidora por não observar as orientações de consultas a cada 6 (seis) meses para ajustes, higienização da prótese, controle de oclusão e radiográfico (**p. 142**); bem como pelo fato de que a paciente fora orientada a repor as ausências de dentes, para manter o equilíbrio da oclusão, não criar sobrecarga nas próteses e com isso ter uma maior longevidade do tratamento, conforme ficha clínica indicando pendências (**p. 141**).

Pois bem.

2.1 Preliminarmente, a recorrida arguiu cerceamento de defesa, diante do indeferimento da prova testemunhal, que fora pleiteada buscando comprovar a culpa exclusiva da ora apelada.

Considera imprescindível o depoimento pessoal da autora e do dentista especialista preposto da ré, além da oitiva de testemunhas, oportunamente arroladas.

De acordo com clínica ré, a autora não seguiu orientação de comparecimento regular, no máximo, a cada 6 (seis) meses para ajustes e limpeza do implante (**p. 142**), uma vez que após a instalação final das coroas em setembro de 2022 teria retornado à clínica ré somente em agosto de 2023, onze meses depois queixando-se do defeito no serviço.

Além disso a autora também não teria seguido a orientação quanto à necessidade de reabilitação da região posterior para não sobrecarregar o implante (**p. 141**).

Ainda que admitidos tais fatos, muito embora a autora alegue que compareceu a todas as consultas agendadas (p. 161) e mencione ter realizado o tratamento que consta na ficha de pendência de p. 141, sem indicação do profissional que realizou (p. 157), **seria de natureza pericial e não testemunhal a prova apta a demonstrar que os problemas verificados nas próteses, inclusive a quebra do parafuso de uma delas dentro do implante seriam problemas decorrentes da falta de um comparecimento da autora para a limpeza e ajustes no implante em março de 2023, assim como decorrentes da alegada sobrecarga do implante pela não reabilitação da parte posterior.**

Nesse sentido, em caso análogo já decidimos:

Desse modo, caberia à requerida o ônus de provar a lisura dos serviços prestados tanto pela clínica quanto pelos seus profissionais, a fim de afastar a presunção de veracidade das alegações autorais. **Evidente, ainda, que, em casos como estes, mostra-se essencial a realização de prova técnica pericial**, para demonstrar se a apelada observou corretamente as regras de conduta profissional e se o serviço prestado condiz com aquele efetivamente contratado pelo consumidor (TJSP; Apelação Cível 1012756-68.2022.8.26.0223; Relator (a): Fernando Reverendo Vidal Akaoui; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024) - **corpo do acórdão**).

Tal prova, entretanto, não foi requerida pela ora apelante, sendo certo que a prova testemunhal não supriria a necessidade da avaliação técnica das consequências advindas da alegada falta de limpeza e ajustes após os seis primeiros meses da implantação das coroas, bem como em relação aos efeitos da sobrecarga sobre a prótese, diante da alegada falta de reabilitação da parte posterior da arcada.

Quer dizer, ainda que provado por testemunha e depoimento pessoal que a autora não compareceu seis meses após a colocação do implante e que não realizou a reabilitação da parte posterior da arcada dentária, tal fato não seria suficiente para comprovar que os problemas verificados na prótese seriam decorrência da conduta da autora, por culpa exclusiva dela, conforme alegado, mas não em razão do material utilizado, que sequer foi examinado, da qualidade técnica do serviço ou, ainda, de algum outro fator não imputável à autora.

Desse modo, o d. magistrado sentenciante julgou com base nas provas produzidas pelas partes, suficientes para o desate da lide, ao nosso ver, com base na **regra de julgamento**, que estabelece a inversão *ope legis*, do ônus da prova da excludente de responsabilidade alegada pela ré, dado que a norma já responsabiliza o fornecedor, que "só não será responsabilizado quando provar" alguma das excludentes trazidas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor¹, que no caso dos autos seria a alegada culpa exclusiva do consumidor.

Portanto, ao nosso ver, não houve cerceamento de

¹ Nesse sentido, de nossa relatoria: TJSP; Apelação Cível 1012756-68.2022.8.26.0223; Relator (a): Fernando Reverendo Vidal Akaoui; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024.

defesa reclamado na peça recursal, porque mesmo que fosse reconhecida falta da autora no sexto mês após o implante para fazer o acompanhamento recomendado e que a autora não teria feito o tratamento para reabilitar a parte posterior da arcada, tal não seria suficiente, sem o concurso de uma prova pericial, para comprovar porque em pouco menos de um ano uma prótese - certamente feita para durar mais tempo - já estava necessitando ser refeita completamente, inclusive com um parafuso quebrado no implante (p. 93), fato que não foi informado para autora nos mais de cinco meses (agosto de 2023 a fevereiro de 2024) em que ela permaneceu retornando para a clínica ré, na busca de consertar os implantes defeituosos.

Por tais razões a preliminar suscitada pela ré não merece acolhimento.

2.2 No mérito, temos que o recurso da ré comporta parcial provimento com vistas a evitar *bis in idem*, segundo nossa percepção, de modo que se deve condenar a clínica ré somente no custeio, por outro profissional, do tratamento que a clínica ré deveria ter fornecido adequadamente.

Com efeito. É legítima a expectativa do consumidor de que o serviço de prótese sobre implante, além de atingir o seu objetivo funcional, com adequada integração dos novos elementos dentários à arcada, permitindo a mastigação segura com oclusão correta e sem acarretar dores ou lesões na mucosa oral, tenha ainda durabilidade razoável, incluindo as coroas fixadas sobre o implante.

No caso presente, a falha na prestação de serviços encontra-se demonstrada pela ora apelada através das **fotografias de p. 59/65, e conversas de aplicativos de mensagens (p. 66/76, p. 77/92)** que indicam que, em menos de um ano da realização dos

procedimentos odontológicos, a autora estava sofrendo com a queda recorrente da coroa dos implantes realizados pela ré, sem motivo aparente e sem uma solução definitiva por mais de cinco meses; isso sem mencionar a quebra do parafuso de fixação da prótese dentro de um dos implantes, dando causa à sua perda e à necessidade de novo procedimento em substituição àquele que foi realizado pela clínica ré (p. 93 – relatório odontológico).

Além desses elementos a r. sentença aponta o *link* do áudio indicado na petição inicial (p. 3), bem como o prontuário encartado nos autos, a comprovar “que as próteses instaladas se soltaram e apresentaram diversos problemas, sendo necessária a realização de ajustes que não resolveram a situação” (p. 183).

Sendo assim, considera-se caracterizada a falha na prestação dos serviços de implantação das próteses na autora, por parte da clínica ré, a ensejar a sua responsabilização.

Entretanto, ao nosso ver, **a cumulação das condenações da ré em restituir o valor do serviço defeituoso contratado e ainda custear o refazimento do serviço com outro profissional representa *bis in idem* e acarreta enriquecimento indevido** conforme já se decidiu², não se configurando caso de tratamento reparador do dano.

Quanto ao pedido de restituição parcial do valor do tratamento questionado ou, ainda, de custeio parcial do tratamento contratado com outro profissional, temos para nós que não comporta provimento.

² TJSP; Apelação Cível 1015205-05.2017.8.26.0019; Relator (a): Francisco Loureiro; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2020; Data de Registro: 16/09/2020.

Isto porque, ao contrário do que alega a ora apelante, não houve insatisfação apenas com a coroa (dente) colocado sobre o pino, tampouco houve aproveitamento parcial do serviço realizado pela ré apelante, uma vez que um dos parafusos quebrou dentro do pino fixado ao tecido ósseo, sendo necessária nova cirurgia e o refazimento do serviço com um todo, de modo que a ré deve custear na integralidade o serviço que não realizou a contento anteriormente, de acordo com a abordagem adotada pela cirurgiã dentista responsável pela elaboração do relatório e plano de tratamento encartados nos autos (p. 93/94), ao custo de R\$ 5.250,00 (cinco mil, duzentos e cinquenta reais).

Os danos morais estão presentes e foram devidamente constatados pelo d. magistrado sentenciante.

Como bem ressaltou a r. sentença “a ausência de uma prótese dentária adequada fez com que a autora tivesse dificuldades para se alimentar, falar e dormir, o que certamente provoca abalos de ordem moral no consumidor.” (p. 186). Isto, ao nosso ver, sem prejuízo dos constrangimentos sociais oriundos da impossibilidade de sorrir sem mostrar a ausência dos dentes, notadamente em cerimônias e festividades familiares relevantes, como noticiou a autora na inicial e nas mensagens de aplicativo trocadas com a clínica ré.

Quanto ao valor fixado para r. sentença a título de indenização por danos morais, ao nosso ver, não comporta redução como pleiteia a ré, tampouco majoração, como postula a autora em seu recurso adesivo, que fica desprovido.

Em recente caso análogo de nossa relatoria, já mencionado acima, entendemos que a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostrou suficiente para compensar o sofrimento da

vítima, já levando em conta “que a queda da coroa dentária prejudica esteticamente o sorriso do paciente”, conforme demonstrado nas fotografias de p. 59 a 62, “causando constrangimento social considerável”, além do prejuízo à função mastigatória³.

No caso presente, temos que o referido valor também se revela adequado para a dupla função compensatória e motivacional do comportamento da clínica que, diante do prejuízo apurado com a falha na prestação dos serviços, representado por valor que chegou a superar o preço do serviço defeituoso, certamente adotará os devidos cuidados para evitar que situações como esta se repitam.

Finalmente, com relação à honorária sucumbencial, pensamos que deve ser fixada com base em percentual sobre o valor da condenação, uma vez que não se mostra irrisório nem inestimável o proveito econômico obtido (Tema 1076/STJ), tampouco obrigatória ao nosso ver a incidência da tabela de honorários mínimos da Insigne Seccional Paulista da Ordem dos Advogados do Brasil, respeitadas as opiniões em contrário.

Senso assim, considerando o disposto nos incisos I a IV, do § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil, temos que o percentual de 15% sobre o valor da condenação, já considerado trabalho na fase recursal, nos parece adequado para a fixação da verba honorária devida à patrona da autora, sem excesso, nem aviltamento.

Diante das razões acima expostas, ao nosso ver, o recurso da ré comporta parcial provimento para excluir as condenações cumulativas à restituição do valor do serviço realizado pela clínica ré juntamente com o pagamento do tratamento contratado com outro

³ TJSP; Apelação Cível 1012756-68.2022.8.26.0223; Relator (a): Fernando Reverendo Vidal Akaoui; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024).

profissional, mantida apenas a condenação da ré em custear o novo tratamento no valor de R\$ 5.250,00 (cinco mil, duzentos e cinquenta reais), bem como revista a honorária sucumbencial ora fixada em 15% (quinze por cento) do valor da condenação; já o recurso da autora não comporta provimento, devendo ser mantida no mais a r. sentença.

Os demais argumentos trazidos pelas partes são incapazes, sequer em tese, de infirmar a conclusão adotada com fundamento nas razões acima expostas (art. 489, §1º, IV, CPC).

Muito embora tenha havido parcial provimento do recurso da ré, não vislumbramos seja o caso de redistribuição dos ônus sucumbenciais, diante do decaimento mínimo do pedido da autora e considerando o disposto na Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Ministro FÉLIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240), aliado ao que dispõe o artigo 1.025 do Código de Processo Civil.

3. Ante o exposto e por tudo mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da ré** para **(i)** afastar a condenação em restituir o valor do serviço, mantendo a condenação da ré em custear o novo tratamento no valor de R\$ 5.250,00 (cinco mil, duzentos e cinquenta reais), bem como para **(ii)** fixar a verba honorária sucumbencial devida em favor da patrona a autora em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação; **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora, mantida no mais a r. sentença,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos da fundamentação.

FERNANDO REVERENDO VIDAL AKAOUI
RELATOR