



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312802

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006846-73.2022.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante MARIA CECILIA SILVA (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), são apelados INSTRON INSTITUTO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO LTDA., IDAMIS APARECIDA DOS SANTOS, CLÁUDIA PEREIRA FERREIRA FLORIANO e ANA APARECIDA SILVA OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.609

Apelação nº 1006846-73.2022.8.26.0445

Apelante: Maria Cecilia Silva

Apelado: Instron Instituto de Tratamento Odontológico Ltda.

Comarca: Pindamonhangaba (2ª Vara Cível)

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela ré contra sentença de parcial procedência que condenou ao pagamento de indenização por danos morais no valor total de R\$ 20.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autor, clínica odontológica, proprietária, gerente e dentista). Ré que sustenta falta de provas das alegadas ameaças e ofensas.

II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar se houve dano moral passível de indenização em razão das alegações de ofensas e ameaças proferidas pela requerida na clínica odontológica.

III. Razões de Decidir A prova testemunhal foi considerada inconsistente, pois a informante era funcionária da clínica e não compromissada, não podendo ser comparada a uma testemunha imparcial. As imagens de vídeo apresentadas não corroboram a versão dos autores, não demonstrando conduta ofensiva ou ameaçadora por parte da requerida.

IV. Tese de julgamento: 1. A ausência de comprovação das ameaças e ofensas alegadas inviabiliza a condenação por danos morais. 2. A prova testemunhal deve ser imparcial e consistente para fundamentar a condenação. 3. Vídeos que não corroboram as alegações iniciais. Sentença reformada. Sucumbência invertida.

RECURSO PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Maria Cecilia Silva, em face da sentença de fls. 223/230, proferida nos autos da ação de indenização por danos morais promovida pela Instron Instituto de Tratamento Odontológico Ltda, Idamis Aparecida Dos Santos, Ana Aparecida Silva Oliveira, Cláudia Pereira Ferreira Floriano.

A ação foi julgada parcialmente procedente para:

CONDENAR a requerida a pagar aos autores indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sendo R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores, corrigidos monetariamente segundo os índices da Tabela Prática do E. TJ/SP e com juros de mora de 01% a.m., ambos contados a partir da presente data (vide Súmula n. 362 do C. STJ e REsp. nº 903.258/RS), tudo até a data do efetivo pagamento.

Diante da sucumbência mínima que recaiu sobre as autoras, condeno ainda a requerida ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação, e assim o faço com fundamento no art. 85, § 2º, incisos I a IV, do CPC/15, e ainda, a Súmula 326, que dispõe: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

A sentença foi disponibilizada no DJe de 08/10/2024 (fls. 232).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado em razão da concessão da gratuidade judiciária (fls. 126). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC. Contrarrazões às fls. 247/248.

A Ré requer a reforma da sentença. Alega que a testemunha dos Autores foi ouvida na qualidade de informante, porque funcionária da clínica autora, não possuindo o dever de dizer a verdade, de modo que seu depoimento não pode ser comparado com uma testemunha compromissada.

Aduz que não há prova de que no dia em que a Ré foi até a clínica tenha proferido em voz alta que os profissionais não eram capacitados ou conforme alegado pelos Autores, estivesse “extremamente alterada e começou a fazer escândalo, gritando palavras de baixo calão”.

Destaca que a informante não confirmou tal versão e apenas que a Ré falava em voz alta, mas apesar de afirmar que eram palavras ofensivas, não sabia dizer quais eram tais palavras.

Reputa que os vídeos juntados não têm áudio e não é possível afirmar que a Ré tenha ofendido a honra ou prejudicado a empresa. Argumenta que não teve intenção de ofender, mas apenas comunicar sua vontade de obter as suas guias assinadas e o CRO da dentista. Indica que os vídeos apenas demonstram que a Ré andava pela clínica e conversava com atendentes, mas não sua alteração.

Subsidiariamente, requer a redução do quantum fixado, considerando sua vulnerabilidade econômica, ser assistida pela Defensoria e sua situação de desemprego.

Por fim, alega que por ser beneficiária da gratuidade da justiça não poderia ser condenada ao ônus da sucumbência e honorários advocatícios.

Os Autores, por sua vez, requerem a manutenção da sentença.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta provimento.

Adoto o relatório da sentença:

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS” proposta por INSTRON INSTITUTO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO LTDA., IDAMIS APARECIDA DOS SANTOS, ANA APARECIDA SILVA OLIVEIRA e CLÁUDIA PEREIRA FERREIRA FLORIANO em face de MARIA CECILIA SILVA alegando em breve relato que “A primeira Requerente é uma Clínica Odontológica com mais de 30 anos de experiência e possui idoneidade de seus profissionais e procedimento, nunca vindo a sofrer nenhum tipo de demanda judicial ou extrajudicial. A requerida procurou a Clínica para tratamento por meio do Convênio Amil em 25/02/2022. Após passar por uma avaliação inicial, foi constado de um dente com uma carie profunda que passou por tratamento, vindo a ser restaurado em 23/03/2022. No dia 13/05/2022, a requerida entrou em contato dizendo que estava tudo bem, mas no dia 24/05/2022, entrou novamente em contato para dizer que a restauração havia quebrado, na mesma data o problema sanado. No dia 29/06/2022, a paciente entrou em contato dizendo que havia retenção de alimentos entre o dente restaurado e o outro, ocasião em que foi feito o aumento do ponto de contato. Importante mencionar que todo o procedimento se encontra autorizado e documentado (documentação retirada pela requerida), pois ela disse que trataria o aparelho com outro dentista. No dia 15/08/2022, a requerida retornou a clínica, afirmando que havia uma fissura no dente e novamente, o problema foi resolvido pela clínica sem nenhum custo adicional. No dia 29/08/2022, a requerida informou que não trataria mais com a clínica, em razão de horários. Nesta data, a requerida puxou a ficha da mão da profissional que lhe atendia e escreveu que o tratamento não havia sido feito, bem como pela demora no tratamento. A anotação mencionada foi completada pela profissional e a requerida assinou em seguida dizendo que não concordava. Após todo tratamento feito na clínica, que sempre atendeu de pronto a requerida, sem lhe cobrar nenhum adicional, a requerida retornou no dia 14/09/2022, por volta das 16:21, extremamente alterada e começou a fazer escândalo, gritando palavras de baixo calão, ameaçando profissionais e a reputação da clínica em uma recepção com vários outros pacientes. A requerida chegou a mostrar o celular para outros pacientes, falando que a dentista Ana, terceira Requerente, conforme Boletim de Ocorrência anexo, possuía 18 processos, o que não corresponde à verdade. Além disso, a requerida intimidou os pacientes presentes e os funcionários, dizendo na recepção que não era para que eles fizessem atendimento na clínica. Foram mais

de 40 minutos de ofensas, tensão e humilhação de todos os presentes e das Requerentes. As Requerentes foram ofendidas, humilhadas e expostas de maneira vexatória, sendo que toda situação foi gravada pelo sistema interno de câmeras de segurança. (...) Assim, diante de todo o ocorrido e considerando que a primeira Requerente é um estabelecimento que sempre zelou por seu nome, sua imagem perante os cidadãos da cidade, vem socorrer-se do judiciário com o presente processo”. Requerem a procedência da ação, com a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais estimados em R\$ 60.000,00. Juntaram os documentos de fls. 11/38.

Às fls. 48 foi determinada a citação da requerida.

A requerida ofertou sua contestação às fls. 84/101, com os documentos de fls. 102/125. Em suma, sustentou que “O que a clínica não informa, é a falta de profissionalismo e todo o transtorno que a Requerida teve que passar durante o tratamento que não foi finalizado e até hoje possui problemas que outros profissionais tentam reparar. Todo o problema teve início com os atendimentos da profissional Ana, que atendeu a Requerida quatro vezes, e em um dos atendimentos a profissional fora tratar uma carie em um dente e acabou por danificar o dente ao lado (dentes 46 e 47) (...) Importante informar, que além do tratamento da carie a Requerida precisaria colocar um aparelho por conta do bruxismo. Assim, vendo que a profissional não conseguiria resolver o problema, conversou com o Senhor Júlio, e relatou sobre o atendimento da Senhora Ana, destacando ao mesmo que nem guardanapo durante o atendimento era ofertado a paciente. Após cobrar uma solução por parte do Senhor Júlio, o mesmo teve como solução passar o caso ao senhor Fernando, que ao analisar os dentes da Requerida durante a consulta, constatou que seria necessário a colocação de um implante, tendo em vista, a situação deplorável dos dentes. Como houve divergência com relação ao procedimento realizado, tendo em vista, que a Requerida não aceitava a colocação de um implante em um dente que até a execução dos procedimentos eram bons, a mesma optou por procurar o senhor Júlio. Ao relatar novamente o acontecido à Júlio, o mesmo voltou a mexer nos dentes da Requerida, e lhe informou que estava tudo certo, porém as dores continuaram, o que a levou a comunicar a Amil que acabou por indicar outro profissional, senhor Guilherme. Durante a consulta com Doutor Guilherme, este constatou que o dente da Requerida possuía uma fissura, além de que estavam mal-feitos, não adiantando assim dar continuidade ao tratamento para colocação de aparelho por conta do bruxismo, tendo em vista, que o aparelho quebraria. Por fim, a Requerida passou a ser atendida pela dentista da Clínica ScallaOdonto, sendo ela, Senhora Maitê que realizou os primeiros atendimentos, e atualmente pela Senhora Rosana responsável pela colocação do aparelho, Senhora Claudia responsável pela restauração dos dentes. Hoje em dia, a Requerida está em tratamento com as profissionais descritas alhures, salienta-se que a infiltração no dente relatada por ela ao Senhor Júlio, que informou que estava tudo certo após mexer em seu dente, resultou na colocação de uma coroa. A colocação da coroa teve que ser feita de forma particular, o procedimento fora realizado pela Clínica Ckoide, custando a Requerida o valor de R\$870,00 (oitocentos e setenta reais). (...) A reclamação em questão está registrada também em seu prontuário médico, destaca-se que fora a Requerida que informou a clínica da fissura em seu dente, e o senhor Júlio apenas constatou que a fissura - que ocasionou a colocação de coroa- era apenas um lascado, senão vejamos: (...) Divergindo por completo também, da avaliação da clínica ScallaOdonto, que deixa claro em seu atestado a necessidade de uma restauração nos dentes da Requerida, tendo em vista, a infiltração nos mesmos. (...) Destaca-se que o motivo que levou a Requerida comparecer na clínica no fatídico dia, foi primeiramente a solicitação do CRO da dentista Ana o de Júlio estava na placa do consultório porém o de Ana não constava nem nas guias de tratamento que por sinal não foram assinadas- , isso porque do momento em que saiu da clínica

até conseguir encontrar um novo dentista, não houve um profissional sequer que aceitasse pegar o caso, pois havia a possibilidade de que os dentes dessem problema, que foi o que acabou por acontecer. Além disso, a Requerida questionou também a falta de guias assinadas e documentos que não lhe foram entregues, e a gerente da clínica no escritório do local, passou o CRO da dentista em um papel que fora jogado ao chão, além de mandá-la procurar a justiça caso precisasse de algum documento. Ressalta-se, que todo transtorno poderia ser evitado se a clínica, tivesse atendido as solicitações da Requerida via WhatsApp, contrariando assim os argumentos trazidos na exordial, os quais afirmam que prestaram um atendimento cauteloso e de maneira eficiente, o que não aconteceu”. Requer a improcedência da ação.

Réplica às fls. 129/135.

Instadas as partes para especificação de provas (fls. 136), os autores se manifestaram às fls. 139 e a requerida às fls. 140.

Às fls. 168/169 o feito foi saneado, com a determinação de realização de audiência de instrução, designada às fls. 189/191.

Termo de audiência às fls. 209.

Razões finais dos requerentes às fls. 214/217 e da requerida às fls. 218/222.

Respeitado o entendimento do MM Juízo sentenciante, revendo as provas dos autos e as argumentações das partes, chega-se à conclusão diversa.

Os Autores reclamam por danos morais pelos fatos ocorridos na clínica autora em 14/0/2022, alegando que:

Após todo tratamento feito na clínica, que sempre atendeu de pronto a requerida, sem lhe cobrar nenhum adicional, a requerida retornou no dia 14/09/2022, por volta das 16:21, extremamente alterada e começou a fazer escândalo, gritando palavras de baixo calão, ameaçando profissionais e a reputação da clínica em uma recepção com vários outros pacientes.

A requerida chegou a mostrar o celular para outros pacientes, falando que a dentista Ana, terceira Requerente, conforme Boletim de Ocorrência anexo, possuía 18 processos, o que não corresponde à verdade.

Além disso, a requerida intimidou os pacientes presentes e os funcionários, dizendo na recepção que não era para que eles fizessem atendimento na clínica.

Foram mais de 40 minutos de ofensas, tensão e humilhação de todos os presentes e das Requerentes.

As Requerentes foram ofendidas, humilhadas e expostas de maneira vexatória, sendo que toda situação foi gravada pelo sistema interno de câmeras de segurança.

[links de 18 vídeos, sem som, de câmeras internas da clínica]

Assim, diante de todo o ocorrido e considerando que a primeira Requerente é um estabelecimento que sempre zelou por seu nome, sua imagem perante os cidadãos da cidade, vem socorrer-se do judiciário com o presente processo.

[...]

Diante da situação narrada e dos documentos que acompanham a inicial, não restam dúvidas acerca do dever de indenizar, pois a imagem das Requerentes foi gravemente maculada, bem como dos funcionários e colaboradores, diante dos pacientes e do plano de saúde odontológica com quem mantem íntegro relacionamento há anos.

A atitude da Requerida acarreta nítido dano à imagem, o que ultrapassa e MUITO as situações aceitáveis do cotidiano.

[...]

No caso em tela, as Requerentes foram acusadas de não prestar o devido atendimento a requerida, mesmo tomando todas as cautelas, e documentando todo atendimento, de maneira eficiente, sem, inclusive, cobrar pelos adicionais, de ter em seu quadro clínico profissionais inidôneos, tendo sua imagem e honra abalados na frente de vários pacientes.

Sustentaram os Autores na inicial a possibilidade da clínica, pessoa jurídica, sofrer dano moral, bem como que foram dirigidas ofensas a profissional Ana Laura Silva Oliveira (coautora) que atua como cirurgiã dentista, sendo dito pela Ré palavras de ameaça na recepção para outros pacientes no sentido de que quem estivesse em tratamento teria sérios problemas e que a dentista não tinha licença para trabalhar e possuía 18 (dezoito) processos em seu nome, sustentando que o ocorrido lhe causou grave constrangimento e abalo emocional.

Foi informado na inicial que “*A terceira Requerente informa e prova que não possui os ditos processos, bem como é profissional registrada, conforme documentos anexos*” (fls. 8).

Na inicial os Autores se qualificaram da seguinte forma:

Primeira Requerente: INSTRON INSTITUTO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 04.558.928/0001-47, com endereço na Rua Maria José dos Santos Moreira, nº 869, Vila Bourghese, Pindamonhangaba/SP, CEP 12410-050, neste ato representada por JULIO CESAR NORBERTO DA SILVA, CPF 071.248.418.36, RG 18730535;

Segunda Requerente: IDAMIS APARECIDA DOS SANTOS, RG 21541632, com endereço comercial na Rua Maria José dos Santos Moreira, nº 869, Vila Bourghese, Pindamonhangaba/SP, CEP 12410-050;

Terceira Requerente: ANA APARECIDA SILVA OLIVEIRA, RG 48578651, com endereço comercial na Rua Maria José dos Santos Moreira, nº 869, Vila Bourghese, Pindamonhangaba/SP, CEP 12410-050;

Quarta Requerente: CLÁUDIA PEREIRA FERREIRA FLORIANO, RG 21219622, com endereço comercial na Rua Maria José dos Santos Moreira, nº 869, Vila Bourghese, Pindamonhangaba/SP, CEP 12410-050;.

Com exceção da Clínica autora, a qualificação dos demais coautores é falha, pois não indicam sua qualificação completa e documentos, como profissão e CPF.

Pelos argumentos iniciais, extrai-se que a terceira autora Ana Aparecida Silva Oliveria, que solicitou a retificação de seu nome às fls. 144 para “Ana Laura Silva Oliveira”, seria a dentista, mas não há nenhuma indicação de quem são as autoras Idamis e Cláudia, bem como, não há nenhuma fundamentação sobre porque fariam jus a indenização moral e qual foi a conduta da Ré especificamente contra elas a ensejar danos morais, de forma que, em relação a estas duas autoras, a causa e pedir não é clara, não descreve o fato específico praticado contra elas a ensejar a indenização moral genericamente pleiteada.

Foram juntados quatro boletins de ocorrência eletrônicos lavrados a partir das declarações de: “Ana Laura Silva Oliveira, RG 48578651-SP, data nascimento 27/02/1995” (fls. 11/12); “Cláudia Maria Pereira Floriano, RG 21219622-SP, data de nascimento 16/03/1970” (fls. 13/14); “Idamis Aparecida do Santos, RG 21541632-SP, data de nascimento 11/04/1969” (fls. 15/16); “Julio Cesar Norberto da Silva, RG 18730535-SP data nascimento 06/08/1969” (fls. 17/18).

Foi apresentada certidão negativa de distribuição de ações criminais do Tribunal de Justiça do Distrito Federal referente a “Ana Laura Silva Oliveria, CPF 456.031.828-06” (fls. 19).

A coautora dentista atua na clínica em São Paulo e não apresentou nenhuma certidão emitida por este Tribunal de Justiça de São Paulo.

Em consulta ao sistema informatizado deste Tribunal, verifica-se que o CPF constante daquela certidão resulta negativo em ações neste Tribunal.

Não foi apresentado o alegado documento de regularidade do CRO, verificando-se que no documento de fls. 36, consta que o CRO é 133.298. Em consulta ao Conselho Regional de Odontologia, constata-se a dentista tem cadastro com situação ativa e é inscrita desde 02/04/2019.

No boletim de ocorrência, a dentista Ana Laura relatou que:

Me senti motivada a abrir esse boletim por me sentir muito constrangida e ter minha imagem profissional ameaçada, zelo por minha reputação, são anos de dedicação aos estudos para exercer com excelência meu trabalho, sendo assim as acusações feitas na data do dia 14/09/2022 pela paciente Maria Cecília da Silva, com a intenção de denegrir a minha imagem me afetaram diretamente tanto profissionalmente quanto emocionalmente, pois mesmo sabendo que é calúnia, me senti humilhada diante dos pacientes que estavam na recepção, Essa paciente teve toda minha assistência, mas por motivos que desconheço, ela mal intencionada gritou em alto e bom som (que quem estivesse em tratamento comigo aqui na Instron teria sérios problemas) e que eu não tinha licença para trabalhar, outrora que eu tinha 18 processos, eu não estava na clínica, mas os colaboradores que também foram atacados por ela, me relataram o quão essa senhora estava alterada e com a intenção de me difamar, peço somente que ela arque com as consequências de sua atitude, pois esse local de trabalho é de onde tiro o meu sustento, minha imagem é de extremo valor para manter a confiabilidade dos paciente que em mim confiam sua saúde, e essas difamações podem causar danos irreparáveis e as vezes irreversíveis, espero que minha atitude de não me manter calada e pedir justiça evite que ela tenha atitudes assim com outra pessoas, não foi e não é correto essa atitude.

Verifica-se que a autora Claudia se identificou no boletim de ocorrência como gerente da clínica e narrou que *“se sentiu intimidade com uma paciente, [...] a qual se demonstrou insatisfeita com o tratamento dentário e ao dialogar com a mesma, esta em tom de ameaça lhe apontou o dedo e disse 'você vai ver comigo, você vai me pagar'”(fls. 13).*

A narrativa da autora Cláudia no boletim de ocorrência não relata nenhum tipo de ofensa à sua honra subjetiva ou objetiva, apenas que se sentiu intimidada por suposta ameaça proferida pela Ré.

A autora Idamis, no boletim de ocorrência se identificou como proprietária da clínica, afirmando que:

venho relatar minha indignação e insatisfação diante do comportamento da paciente Maria Cecilia, que vem sendo tratada odontologicamente e respeitosamente em minha clínica, na data de 14/09/2022 a mesma veio até clínica, acredito que já mal intencionada, pois vem se queixando de um tratamento realizado por uma profissional que presta serviços para a Instron, Dr^a Ana Laura, profissional essa muito competente, que nunca nos apresentou nenhum problema ou até mesmo falta de profissionalismo, foi dado todo respaldo, mesmo assim essa paciente alterada gritou e ofendeu a minha equipe de funcionários com palavras de baixo calão, colocou a imagem da clínica em situação duvidosa, encorajou os pacientes que estavam na recepção a abandonar o tratamento e ameaçou a gerente da clínica, dizendo vc vai se ver comigo, vc me paga, isso tudo me gerou um nervoso tão grande que precisei passar tranquilidade e explicar aos paciente o que de fato estava ocorrendo, me sinto diretamente prejudicada, pois foi com muito suor e sacrifício que eu e meu esposo Julio Cesar Noberto construímos e continuamos lutando para manter de pé uma empresa que anda com todos os seus deveres e tributos em dia, que é provedor de sustento de minha família, e no mínimo de mais 18 famílias, sem contar os dentistas que trabalham conosco, essa sra não foi responsável ao acusar essa empresa de displicência e descaso, pois sempre fomos profissionais e comprometidos com ela”)

Não houve descrição de nenhuma ofensa ou contato direto entre a autora Idamis e a Ré, relatando a referida proprietária da clínica apenas a sua indignação com o ocorrido e afirmando que foi prestado serviço adequado à paciente.

Cabe registrar que a pessoa da sócia não se cofunde com a da clínica, que pleiteia em nome próprio danos morais pelo ocorrido em seu estabelecimento A proprietária não pode reclamar por danos morais sofridos por seus funcionários e pela clínica.

O sócio da clínica Julio Cesar (que assina a procuração) no boletim de ocorrência relatou que:

No dia 14/09/2022 às 16h21 a sra Maria Cecilia Sila [...] adentrou em nossa clínica e nosso ambiente de trabalho, onde estavam vários pacientes aguardando para serem atendidos, [...] e começou a proferir ameaças e tentativa de intimidação de nossos funcionários. A mesma foi solicitado que se retirasse de nossa clínica, porém a mesma persistiu em proferir ameaças e nos insultar com palavras de baixo calão, inclusive atentando contra a moral e reputação de nossos profissionais, ela afirmava de forma veemente que uma de nossas dentistas possuía 18 processos em sua ficha corrida via Google. A referida paciente mostrava seu celular para os pacientes que estavam aguardando a consulta, acusando a dentista e assediando os mesmos para que não tratassem mais em nossa clínica. A sra Cecilia depois de aproximadamente 45 minutos dentro de nossa clínica agredindo a moral e a índole de todos os funcionários dentistas colaboradores e proprietários com palavras, gestos e ameaças, evadiu-se do local dizendo que iria difamar a todos e que voltaria para se vingar não sabemos de que. Todo o dito acima poderá ser confirmado por testemunhas e com as gravações em vídeo do sistema de segurança da clínica, estas gravações estão à disposição da Justiça

Ao contestar, a Ré descreveu falhas no tratamento efetuado pela clínica Autora e seus profissionais, que foi constatado por profissionais de outras clínicas nas quais deu continuidade ao tratamento, aduzido que compareceu à Clínica autora naquela data (14/09/2022) para solicitar o CRO da dentista Ana, que não estavam nas guias de tratamento, sequer assinadas pela dentista. Aduziu que a gerente da clínica passou o CRO em um papel que foi jogado ao chão e a mandou procurar a Justiça caso precisasse de algum documento. Alegou que o transtorno poderia ter sido evitado se a clínica tivesse atendido suas solicitações via WhatsApp.

A Ré juntou boletim de ocorrência eletrônico, comunicado no dia dos fatos (14/09/2022), no qual declarou que:

Venho por essa relatar o ocorrido hoje no Instron Instituto De Tratamento Odontológico Ltda a qual o responsável é Dr, Júlio César Norberto da Silva CROSP 45516. Durante dias tenho solicitado via WhatsApp o CRO da Dra. Ana Laura Silva Oliveira que iniciou o tratamento em Janeiro de 2022 de uma carie no dente 47 ocasionando no decorrer do procedimento a quebra do dente 46 a qual tem me causado transtornos ocorrentes de dor e incomodo, como não resolvido eu solicitei ao convênio Amil Dental 300 que me indicasse outro profissional, sendo assim procurei outros que mediante ao que se deparam informam que não tem a solução adequado visto que os procedimentos anteriores foram inadequado ocasionando um vão na resina aplicada na parede do dente, sendo assim achei pertinente solicitar o CRO da dentista e como não me passaram no WhatsApp eu fui até a clinica hoje onde fui tratada com descaso, os mesmo não queriam me passar as informações eu liguei e solicitei uma viatura para registrar o ocorrido (número da ocorrência = 10420 as 16:49) pois eles não queria passar o CRO da dentista, me trataram com descaso, eu informando o que estava acontecendo sobre as dores e incomodo do dente que abriria um processo contra eles, fui chamada em uma sala onde a gerente do estabelecimento disse que não me passaria o CRO solicitado e me tratando com descaso e preconceito, a mesma disse que não iria dar, que eu procurasse meus direitos, visto isso e tendo eu ligado depois me passaram esse CRO 133298

Juntou conversas via WhatsApp, documentos médicos e fotos.

Nas conversas verifica-se que a Ré comunicou à clinica que entraria com processo contra ela e, também, reclamação junto ao CROSP.

Em despacho saneador foi deferida a produção de prova oral (fls. 168/169).

A testemunha arrolada pelos Autores foi ouvida como informante porque era funcionária da Clínica autora, apenas reproduziu a versão dos Autores, não sabia informar quais eram as supostas imagens exibidas para as pessoas da recepção e não soube informar quais seriam as palavras de baixo calão ou ofensivas proferidas pela Ré. Informou que sabia que a paciente fez tratamento com a Dr^a Ana Laura e com outros profissionais, mas não sabia informar quais, não sabia informar quanto tempo durou o ocorrido porque ela ia buscar o paciente, mas afirmou que teve paciente que foi embora, dizendo que “achava” que eles não retornaram porque não os viu mais.

Pois bem.

O relato da informante apenas reitera a alegação inicial e por não ser compromissada não tem o mesmo peso do depoimento de uma testemunha compromissada, que poderia sofrer ação penal por falso testemunho caso constatado que faltou com a verdade em Juízo.

Além disso, as informações prestadas apresentam inconsistência, pois a funcionária informou que apenas levava o paciente até a recepção para agendar retorno, sequer sabia informar quanto tempo a Ré permaneceu na clínica, exatamente porque sua função era apenas levar o paciente para marcar retorno, de modo que não poderia afirmar por qual motivo algum paciente foi embora, bem como sua mera suposição de que algum paciente não retornou porque não o viu mais nada comprova, eis que sua função não era o atendimento na recepção e normalmente não saberia sobre frequência dos pacientes.

A informante também não soube informar sobre quais seriam as supostas imagens exibidas pela Ré aos funcionários e pacientes, bem como não descreveu nenhuma palavra dita pela Ré.

Os 18 (dezoito) vídeos das câmeras de segurança da Clínica autora não tem som, apenas imagens.

Pela análise das imagens, verifica-se que a Ré ingressa na clínica às 16h22 tranquilamente, tira foto de um aviso na porta externa, pega um café e até acena para alguém, o que não é uma atitude compatível com quem comparece à clínica mal-intencionada para criar qualquer tipo de confusão, conforme relatado pelos proprietários no boletim de ocorrência.

A primeira imagem das 16h44 apenas mostra a Ré saindo de um corredor, pressupondo-se que ela estava saindo da sala para qual foi chamada pela gerente, inexistindo qualquer outra pessoa nesse corredor durante sua passagem. Depois disso, a Ré continua a aguardar na recepção, pelos menos até 16h53, onde interagiu apenas com a funcionária do balcão e apenas para ela exibiu seu celular.

Somente às 17h00, pelo gestual mais enérgico da Ré, houve uma rápida discussão com uma funcionária que foi até o balcão, que durou menos de um minuto, não se verificando gestual em tom ameaçador. A Ré mostra seu celular apenas para as funcionárias da clínica, verificando-se que ao interagir com outra funcionária às 17h01 apresenta conduta norma, não se verificando nenhuma alteração. O mesmo ocorrendo quando é atendida por um dentista, pressupondo-se se tratar do proprietário, verificando-se que ela mantém com ele conversa urbana.

Não se verifica nenhuma conduta do proprietário ou de qualquer funcionário que indicasse que a Ré foi expulsa da clínica e se recusou a sair, pelo contrário, após conversa com o dentista, sai espontaneamente às 17h11.

O fato da Ré por vezes andar e trocar de cadeira não implica em qualquer conduta ofensiva, mas cansaço pela espera. Falar ao telefone na sala de espera, ainda que em voz alta ou em viva voz, é no máximo inconveniente e constrangedor para a própria pessoa.

Não se verifica nas imagens apresentadas nenhuma interação da Ré com outros pacientes, ela não exhibe seu celular para os pacientes, apenas o exhibiu para funcionárias da própria clínica. Também não se constata no gestual dos pacientes nenhum tipo de desconforto, pois continuam com a mesma conduta, a maioria no celular, sequer prestando atenção na Ré.

Ao contrário do que entendem os Autores, as imagens apresentadas não corroboram a versão alegada na inicial ou na que foi por eles declaradas nos respectivos boletins de ocorrência.

Ao contestar a Ré negou que tenha difamado ou ameaçado, destacando que na esfera criminal nenhum dos autores ofereceu queixa-crime. Comprovou que manteve conversa via WhatsApp requerendo número de CRO e documentos, bem como que informou que faria reclamação junto ao CROSP e entraria com ação.

Não era objeto da ação o tratamento odontológico em si prestado à paciente Ré, descabendo qualquer manifestação na presente ação.

Cabiam aos Autores comprovarem suas alegações (art. 373, I, do CPC), ônus do qual não se desincumbiram.

Não restou comprovada a alegada ameaça a gerente Claudia, que sequer foi especificamente descrita na inicial, mas constante apenas do boletim de ocorrência. Aliás, sendo gerente da Clínica deveria estar preparada para atender reclamações dos clientes, não se verificando nas imagens situação que fuga a circunstância de insatisfação de cliente.

Em relação a proprietária Idamis, não se verificou nenhuma situação que extrapole o esperado para o caso de reclamação de pacientes-consumidores, a que a proprietária deveria estar preparada para atender. Não se verificou nenhuma interação da Ré com outros pacientes, de modo que não restou comprovada nenhuma necessidade de intervenção da ré Idamis junto a eles, ressaltando-se que na inicial sequer descreveu qualquer conduta específica entre ela e a Ré.

Não se verificou nenhum abalo a imagem da Clínica autora, pois inexistente interação entre a Ré e os pacientes, não restando comprovada nenhuma perda de clientes-pacientes devido a presença da Ré naquele dia/horário na clínica.

Em relação a dentista Ana Laura, não restou comprovado que a Ré tenha se dirigido a qualquer paciente falando mal da profissional ou que ela possuía processos. A dentista sequer estava presente na clínica na data do ocorrido, não podendo afirmar por si mesma o que foi dito ou não pela Ré.

Cabe ressaltar que os Autores não arrolaram nenhum paciente que estava na recepção durante aquele período como testemunha para corroborar as suas alegações.

Enfim, o conjunto probatório dos autos não evidenciam que qualquer dos Autores tenha sofrido dano moral pela comparecimento da paciente Ré à clínica para reclamar por informação dos profissionais que a atenderam e por seus documentos médicos-odontológicos.

Em resumo, de rigor a reforma da sentença para julgar a ação improcedente.

III - Conclusão

Diante do exposto, pelo meu voto, conheço e **dou provimento** ao recurso.

Em razão do novo resultado da demanda, condeno os Autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, em favor do patrono da Ré, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

L. G. Costa Wagner

Relator