



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346358

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011596-08.2021.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante/apelado J J ODONTOLOGIA LTDA, é apelada/apelante JOSETE DE JESUS SANTANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram 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 CARLOS CASTILHO AGUIAR FRANÇA (Presidente sem voto), ENIO ZULIANI E ALCIDES LEOPOLDO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 11632

Apelação Cível: 1011596-08.2021.8.26.0590

Apte/Apdo : J J Odontologia LTDA

Apda/Apte : Josete de Jesus Santana

Origem: 1ª Vara Cível - Foro de São Vicente

Juiz sentenciante: Dr(a). Leandro de Paula Martins Constant

APELAÇÕES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRATAMENTO ODONTOLÓGICO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DE AMBAS AS PARTES. Ação de indenização por falha na prestação de serviço odontológico, relativa à instalação de prótese parcial fixa com defeitos técnicos e estéticos, resultando em comprometimento funcional e constrangimento estético à autora. Responsabilidade objetiva da clínica odontológica. Prova pericial conclusiva, apontando falhas de encaixe, cimentação deficiente, ajuste oclusal inadequado e volume desproporcional da peça protética. Danos materiais bem fixados. Dano moral configurado, diante da repercussão negativa na saúde, autoestima e bem-estar da paciente. **PRELIMINAR.** Alegação de decadência afastada. Aplicação do prazo prescricional quinquenal previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de responsabilidade civil por fato do serviço. **MÉRITO.** Manutenção da condenação por danos materiais. Majoração da indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e os parâmetros adotados em casos semelhantes. **Recurso da ré a que se NEGA PROVIMENTO. Recurso da autora a que se DÁ PROVIMENTO.**

Vistos.

Trata-se de apelação e recurso adesivo interpostos, respectivamente, pela ré **J.J. ODONTOLOGIA LTDA. (Clínica Sorrir Faz Bem)** e pela autora **JOSETE DE JESUS SANTANA**, contra a sentença de procedência

proferida nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais.

A sentença ora recorrida (fls. 270/274), cujo relatório adoto, julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré ao pagamento de R\$ 1.600,00 a título de danos materiais e R\$ 3.500,00 a título de danos morais, ambos com correção e juros.

Opostos embargos de declaração pela ré (fls. 277/278), foram acolhidos (fls. 279) para corrigir erro material na fundamentação, mantendo-se, contudo, o valor fixado no dispositivo.

Inconformada, a ré recorreu (fls. 282/290), suscitando preliminar de decadência do direito da autora e, no mérito, pleiteando a exclusão da condenação por danos morais. Subsidiariamente, requereu a redução do *quantum* indenizatório.

A autora, por sua vez, apresentou recurso adesivo (fls. 310/323), requerendo a majoração do valor fixado a título de danos morais, por entender que a quantia arbitrada é desproporcional diante dos prejuízos suportados.

Processado o recurso com contrarrazões (fls. 296/309), subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que os recursos preenchem os requisitos de admissibilidade, motivo pelo qual deles conheço.

Passo à análise do recurso da ré.

Em preliminar, a ré sustenta a ocorrência de decadência, nos termos do artigo 26, II, do Código de Defesa do Consumidor, ao argumento de que a autora ajuizou a ação após decorrido o prazo de 90 dias contados da entrega da prótese, tratando-se de vício aparente. Contudo, razão não lhe assiste.

A pretensão deduzida nos autos não se limita à substituição do produto, mas à reparação por danos materiais e morais decorrentes da falha na

prestação do serviço odontológico, com reflexos na saúde, na funcionalidade da mastigação e na estética da autora. Nesses casos, não se aplica o prazo decadencial previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, mas sim o prazo prescricional de cinco anos, nos termos do artigo 27 do mesmo diploma, que dispõe:

Art. 27 - Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Nesse sentido, decisões desta C. Câmara:

Ação de indenização por danos morais, materiais e estéticos – Erro odontológico – Sentença de parcial procedência – Insurgência de ambas as partes – Configurada relação de consumo – Contratação de serviços odontológicos (implante) – Responsabilidade objetiva de clínicas, a que se assemelha o instituto réu, que somente pode ser elidida por prova inequívoca acerca da inexistência do vício – Laudo pericial bem elaborado por perita com conhecimento específico (implantodontia) que concluiu pelo defeito na prestação de serviço derivado da falta de adequado planejamento do tratamento e procedimentos realizados que não foram integralmente condizentes à Ciência – Laudo que não deve ser refeito – Preliminar de nulidade do laudo que se afasta – **Inocorrência de decadência ou prescrição – Prazo prescricional quinquenal (Art. 27, do Código de Defesa do Consumidor)** – Danos materiais que correspondem ao valor orçado para a correção da falha – Valor desembolsado pela autora que não deve ser restituído, evitando-se o enriquecimento sem causa – Falha na prestação de serviços – Dever de indenizar – Danos morais verificados – Dissabor que revela dano extrapatrimonial – Manutenção do

"quantum" indenizatório – Danos estéticos que não devem ser indenizados, diante da reversibilidade da falha – Sentença mantida – Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1011775-70.2020.8.26.0009; Relator (a): Marcia Dalla Déa Barone; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 11/12/2023) (destaquei em negrito)

APELAÇÃO. COMPRA E VENDA DE BEM IMÓVEL. VÍCIOS CONSTRUTIVOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **Decadência que não está configurada, posto que não se discute vício, mas sim fato do produto, sujeitando-se à prescrição quinquenal. Art. 27 do CDC.** Contaminação do solo. Alegação dos autores de que adquiriram apartamento na planta e não foram informadas sobre esta circunstância no ato da compra. Pretensão de recebimento de indenização ao importe de R\$ 50.000,00 pelos danos materiais e R\$ 50.000,00 pelos danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência. Parcial acolhimento. Falha na prestação do serviço configurada. Violação do dever de informação (art. 6º, III do CDC) e do dever geral de boa-fé (art. 422 do CC). Danos materiais não caracterizados. Anotação da contaminação na matrícula do bem que é insuficiente e evidenciar o prejuízo alegado, especialmente porque, posteriormente, a CESTEB averbou que a contaminação não apresentava risco aos moradores. Danos morais, por seu turno, configurados. Fixação em R\$ 15.000,00, o que se mostra razoável e proporcional ao abalo sofrido. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1005988-08.2023.8.26.0348; Relator (a): Vitor Frederico

Kümpel; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2024; Data de Registro: 08/02/2024) (destaquei em negrito)

Assim, a aplicação do prazo quinquenal justifica-se pela natureza da demanda, que versa sobre responsabilidade civil decorrente de defeito no serviço prestado, e não sobre simples vício do produto ou do serviço. A alegação de decadência, portanto, não merece acolhida.

Rejeitada a preliminar, passo ao mérito.

A autora contratou tratamento odontológico com a ré, consistente na implantação de coroa metaloplástica, ponte com grampo e clareamento dental (fls. 13/14). A relação de consumo entre as partes é incontroversa, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do artigo 14, §4º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais depende da comprovação de culpa. No entanto, no presente caso, a ação foi proposta exclusivamente contra a clínica odontológica, pessoa jurídica fornecedora de serviços de saúde, cuja responsabilidade é objetiva, nos termos do caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bastando, portanto, a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com os danos experimentados pela consumidora.

A ré sustenta que o tratamento foi devidamente executado e que não houve qualquer defeito na prótese instalada, impugnando, inclusive, a existência de dano moral. Entretanto, o conjunto probatório, em especial o laudo pericial elaborado por profissional habilitado em Odontologia Legal (fls. 228/254), é categórico ao apontar falhas técnicas na execução da prótese parcial fixa.

Conforme apurado pelo *expert*, a prótese instalada apresentava problemas de encaixe, ajuste oclusal, cimentação deficiente e inadequação estética. As imagens analisadas revelaram que a peça se encontrava mal adaptada, com discrepância de volume em relação à arcada dentária e aos dentes adjacentes,

comprometendo o sorriso e a harmonia facial da autora. Além disso, constatou-se que a prótese chegou a se soltar espontaneamente, o que denota erro técnico grave no planejamento ou execução do serviço. Vejamos:

“A execução da prótese parcial fixa anterior apresentou falhas durante o processo de execução. A prótese parcial fixa não deve se soltar ou cair sozinha. Nesses casos há algum problema técnico que provoca o resultado. Pode ser falha no encaixe da peça, deixando a mesma mal adaptada. Falha no ajuste oclusal onde a mordida ou contato prematuro provocam excesso de carga sobre a peça, o que pode ocasionar sua quebra ou deslocamento da mesma, ou falha no processo de cimentação da prótese.

Podemos observar também que houve prejuízo quanto a estética. A prótese fixa está muito avolumada em relação aos demais dentes e em relação ao arco dentário superior.

As imagens comparativas mostram a diferença de tamanho dos dentes da peça protética em relação a arcada e demais dentes da Autora.

Essa discrepância de tamanho da prótese de deu provavelmente por falha no preparo do dente pilar da peça. O dente pilar está na mesma altura do dente adjacente, elemento 22, e também está praticamente na mesma espessura do mesmo. Com isso a prótese acabou ficando mais volumosa e mais comprida.

O dente pilar deveria estar mais curto e mais afinado na porção frontal, de forma que a prótese mantivesse a mesma linha harmônica de altura e volume dos demais dentes.

Toda vez que se confecciona uma coroa ou prótese fixa, a

mesma deve ter uma espessura mínima que dê resistência e estética. Uma peça fixa muito fina, com material resinoso ou cerâmico pouco espesso, pode ficar frágil ou quebradiça, e também pode ficar esteticamente inferior, pois a resina ou cerâmica muito finas acabam ficando translúcidas, o que compromete a fidelidade da cor da mesma.

Logo quando se prepara um dente pilar para receber uma peça fixa, o mesmo deve ter uma espessura tal que permita a inserção suficiente de material de forma a não comprometa a resistência da peça e nem fique mais volumoso que os dentes adjacentes.

A prótese removível aparente na imagem contida nos autos (fls.22) não apresenta contraindicações pela foto. Vemos a presença de um grampo, o que é normal dentro da técnica da prótese parcial removível.

Imagem com o dente pilar 12 fraturado. A perda desse dente implica em aumento do tamanho da peça protética caso a Autora opte por nova prótese fixa”. (fls. 242/248)

Tais elementos demonstram, com clareza, o descumprimento do dever de qualidade previsto no artigo 20, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável ao caso o disposto nos artigos 14 e 6º, VI, do mesmo diploma, que consagram a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores.

Em casos semelhantes, esta C. Câmara já decidiu:

ERRO ODONTOLÓGICO – Cerceamento de Defesa – Não ocorrência - Obrigação de resultado - Responsabilidade objetiva - Inversão do ônus da prova "ope legis" - Além do dever de informação acerca do tratamento e sobre os

riscos que apresente (art. 6º, III, CDC), cabe ao profissional a escolha da melhor técnica dentre as opções que se apresentem, que chegue ao melhor resultado com o menor risco e o menor custo, por dever de cooperação e lealdade – Falha no planejamento, execução, diagnóstico pós-operatório e conduta medicamentosa pós-operatória – Não caracterização de abandono do tratamento pela paciente – Falha do serviço prestado pelas corrés – Dano material bem fixado - Submissão a tratamento doloroso e com risco à vida da paciente – Dano moral existente – Indenização majorada para R\$ 15.000,00 em atenção às peculiaridades do caso concreto – Dano estético inexistente - Recurso da autora provido em parte e desprovido o das corrés. (TJSP; Apelação Cível 1009986-68.2018.8.26.0506; Relator (a): Alcides Leopoldo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 23/04/2024) (destaquei em negrito)

APELAÇÃO. TRATAMENTO ODONTOLÓGICO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Contratação de dentista para a realização de reparação e colocação de implante dentário, o qual causou diversos transtornos ao autor como dores, inchaços na região dos olhos, entre outros, em razão da má colocação do implante. Sentença de parcial procedência, com a condenação da ré ao pagamento de danos materiais de R\$15.505,56, bem como danos morais no valor de R\$50.000,00. Irresignação da Requerida. RESPONSABILIDADE CIVIL. Aplicação do CDC. Obrigação de resultado do profissional de odontologia. Prova pericial que apurou defeito na prestação dos serviços e

seu respectivo nexó de causalidade com os danos comprovados. Laudo que ressalta dores importantes e sintomas desagradáveis persistentes. Alegada falha no dever de informação ou na observância do protocolo pertinente ao serviço prestado (exames) que não alterariam a conclusão da prova pericial. **DANOS MORAIS.** Configurados. Indenização mantida no importe de R\$ 50.000,00. Quantum que se mostra proporcional e razoável frente aos danos experimentados pelo autor. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1010837-98.2022.8.26.0011; Relator (a): Vitor Frederico Kümpel; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2024; Data de Registro: 30/07/2024) (destaquei em negrito)

Ação de indenização por danos materiais e morais – **Erro odontológico** – Sentença de parcial procedência – Insurgência do requerido – Responsabilidade subjetiva do dentista – **Caracterizada a conduta culposa e o nexó de causalidade com o dano alegado** – **Laudo pericial conclusivo** – Réu que não comprovou a inexistência de vício na prestação de serviços – Dever de indenizar – Danos materiais demonstrados – **Danos morais verificados** – **Dissabor que revela dano extrapatrimonial** – **Manutenção do "quantum" indenizatório** – Arbitramento dos honorários de sucumbência sobre o valor da condenação – Aplicação do entendimento fixado pelo E. STJ no Tema 1076 – Recurso não provido, com observação. Nega-se provimento ao recurso, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1002159-52.2015.8.26.0363; Relator (a): Marcia Dalla Déa Barone; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado;

Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento:
07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

Assim, não há razão para a reforma da sentença no ponto em que reconheceu a falha na prestação do serviço odontológico e determinou a restituição dos valores despendidos pela autora, uma vez que tal decisão se encontra devidamente amparada nos elementos constantes dos autos, em especial na prova pericial.

Portanto, rejeita-se o pedido recursal para afastar a condenação ao ressarcimento dos danos materiais.

No tocante aos danos morais, é inequívoco que a má execução da prótese afetou não apenas a funcionalidade da dentição da autora, mas também sua autoestima, com repercussões estéticas evidentes. Trata-se de dano *in re ipsa*, que decorre diretamente da falha na prestação do serviço e de suas consequências humilhantes e constrangedoras no convívio social, devendo também ser mantida tal condenação.

Desse modo, o recurso da ré não merece acolhimento.

Passo, então, à análise do recurso da autora, que merece provimento.

A requerente, em seu recurso adesivo, pleiteia a majoração do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, sustentando que a quantia fixada em primeiro grau não reflete adequadamente a gravidade do dano suportado.

Os critérios para aferir o dano moral envolvem a análise da gravidade do ato e sua repercussão, levando em conta os valores ético-jurídicos da sociedade, afastando-se de subjetivismos exacerbados. Sobre os danos morais, disserta Sérgio Cavalieri Filho:

“Por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados

para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais. (...) Em outras palavras, o dano moral existe *in re ipsa*; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis ou facti* que decorre das regras de experiência comum” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed, Atlas, São Paulo: 2000, pág. 79/80).

Os elementos constantes dos autos demonstram que a autora foi submetida a tratamento odontológico malsucedido, com instalação de prótese fixa que apresentava falhas estruturais e estéticas, conforme atestado pelo laudo técnico. As falhas incluíram defeito de encaixe, cimentação precária e inadequação quanto ao volume e proporção da peça protética em relação aos dentes adjacentes, além de comprometimento estético visível. Tal situação gerou impactos relevantes no bem-estar, na autoestima e na imagem pessoal da paciente, extrapolando os limites do mero aborrecimento.

Assim, ponderando a gravidade dos danos, os precedentes jurisprudenciais e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, majoro a indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor suficiente para compensar o abalo sofrido sem gerar enriquecimento sem causa.

A jurisprudência desta C. Câmara confirma a adequação desse montante:

ERRO ODONTOLÓGICO - Obrigação de Resultado –

Extrações desnecessárias para a realização de implantes – Violação ao dever de informação - Na má execução dos serviços, como no caso, em que nenhum proveito resultou à paciente, o fornecedor deve restituir integralmente a importância recebida e responder integralmente pelo serviço a ser realizado, caso contrário não há a reparação integral do dano – Média do valor dos orçamentos a ser considerada - **Danos moral e estéticos caracterizados – Valor fixado em R\$ 5.000,00** para cada um - Recursos providos em parte. (TJSP; Apelação Cível 1009456-22.2023.8.26.0625; Relator (a): Alcides Leopoldo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/09/2024; Data de Registro: 10/09/2024) (destaquei em negrito)

APELAÇÃO. SERVIÇOS ODONTOLÓGICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Implante de facetas dentárias. Material que descolava do dente com o passar do tempo. Necessidade de retrabalho. Reclamação feita pelo consumidor junto ao PROCON. Tentativa do fornecedor de coibir o consumidor a retirar a reclamação sob pena de não refazimento do trabalho. Inadmissibilidade. Serviços que foram refeitos por outro profissional. Sentença de procedência com a condenação do prestador de serviços ao ressarcimento dos valores dispendidos com o retrabalho além de **indenização por danos morais no importe de R\$5.000,00**. Insurgência apenas do prestador de serviços. Sentença mantida em sua integralidade. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1019315-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Vitor Frederico Kümpel; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2024; Data de Registro: 25/04/2024)

(destaquei em negrito)

Por derradeiro, considerando a existência de precedentes das Cortes Superiores que vêm apontando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados, a fim de se evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para majorar a indenização por danos morais para o valor de R\$5.000,00, mantidos, no mais, os termos da r. sentença.

Por consequência, majoro os honorários advocatícios a que fora condenada a ré para 17% do valor da condenação, em observância ao artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

É o voto.

FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO

Relatora