



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000352189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008826-52.2023.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante/apelado CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS 5MSHX S/A - ORTHOPRIDE, é apelada/apelante JESSICA DOS SANTOS DA SILVA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado OP FRANCHISING PARTICIPAÇÕES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento parcial ao recurso da autora, nos termos que constarão do acórdão. V.U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica

Apelação n.: 1008826-52.2023.8.26.0176

Comarca: Embu das Artes

Juíza da causa: Diana Cristina Silva Spessotto

Apelantes: Clínicas Odontológicas 5MSHX S.A. – Orthopríde e Jéssica dos Santos da Silva Lima (Justiça Gratuita)

Apeladas: Clínicas Odontológicas 5MSHX S.A. – Orthopríde e Jéssica dos Santos da Silva Lima (Justiça Gratuita)

Voto n. 2251.

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRATAMENTO ORTODÔNTICO – DIREITO DE ARREPENDIMENTO EXERCIDO DENTRO DO PRAZO – COBRANÇA DE MULTA RESCISÓRIA – ABUSIVIDADE CONFIGURADA – DANOS MORAIS – MAJORAÇÃO PARA R\$ 5.000,00– VALOR ADEQUADO AO CARÁTER PUNITIVO E PEDAGÓGICO – RECURSO DA RÉ DESPROVIDO, NÃO HAVENDO ELEMENTOS QUE JUSTIFIQUEM A REFORMA DA R. SENTENÇA PARA AFASTAR SUA CONDENAÇÃO – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO, MAJORANDO A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARA R\$ 5.000,00, VALOR MAIS CONDIZENTE COM A EXTENSÃO DO ABALO MORAL SOFRIDO E COM OS PRINCÍPIOS QUE REGEM O DIREITO À REPARAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DO PATRONO DA AUTORA MAJORADOS PARA 15% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO.

Tratam-se de recursos de apelação contra a r. sentença proferida em ação que se pleiteia rescisão contratual, a devolução de valores pagos e indenização por danos morais e materiais, que Jéssica dos Santos da Silva Lima ajuizou contra Clínicas Odontológicas 5MSHX S/A. Alegou que desistiu do tratamento ortodôntico contratado antes de iniciado, mas enfrentou resistência da ré, que insistiu na cobrança de multa.

O d. juízo de primeiro grau determinou a rescisão sem multa, a devolução dos valores pagos corrigidos e o pagamento de R\$ 3.000,00 por danos morais, considerando grave a conduta da ré, que dificultou o direito de arrependimento da autora.

Ambas as partes recorreram: a clínica buscou a reforma integral da r. sentença, enquanto a autora pleiteou a majoração dos danos morais para R\$ 15.000,00.

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 15.200,00 e a ré foi condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, em favor do patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Feito este relato, entendo que o recurso da ré não merece provimento e o da autora merece ser provido em parte.

No presente caso, a análise dos autos revela que a conduta da clínica ré mostrou-se flagrantemente incompatível com os princípios que norteiam as relações de consumo, especialmente os da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que a clínica recorrente tenha sustentado que agiu conforme os termos contratuais e que a desistência da autora seria desprovida de fundamento legítimo, os elementos probatórios apresentados, aliados à narrativa coerente dos fatos, demonstram que os serviços contratados não foram prestados de forma satisfatória.

O atendimento inicial foi interrompido devido à ausência de gás no equipamento odontológico, fato que não foi adequadamente impugnado e que comprometeu a confiança depositada pela consumidora, que também destacou a insatisfação com as modalidades de serviço ofertadas e o fato de que teria que se deslocar a outras unidades para continuar seu tratamento.

Ressalte-se que tal deficiência operacional não foi devidamente impugnada pela ré, que se limitou a alegações genéricas, sem apresentação de provas contundentes que justificassem sua postura.

Ademais, destaca-se que a desistência contratual foi informada pela autora e aceita pela ré dentro do prazo legalmente assegurado para o exercício do direito de arrependimento, tornando ilícita qualquer imposição de penalidade por parte da ré.

É de se destacar que, em um primeiro momento, a própria clínica concordou com a rescisão sem a cobrança de multa, condicionando-a, no entanto, à

presença física da autora em suas instalações (fls. 11/13), o que também não é impugnado pela ré, tornando, portanto, o fato como incontroverso.

A ré, dessa forma, argumentou que a manifestação de arrependimento realizada pela autora por meio remoto (via *Whatsapp*) seria insuficiente para efetivar a rescisão, razão pela qual considerava exigíveis as multas contratuais.

Tal alegação, contudo, carece de amparo jurídico, uma vez que a legislação consumerista não estabelece formalismo excessivo para o exercício do direito de arrependimento, privilegiando a celeridade e a desburocratização nas relações de consumo, especialmente considerando a hipossuficiência patente da autora em relação à rede de clínicas demandada.

A insistência da ré em manter a cobrança de valores indevidos, mesmo após o inequívoco exercício do direito de arrependimento pela autora, configura conduta abusiva e desrespeitosa, em flagrante afronta à boa-fé objetiva e ao dever de lealdade contratual. Tal comportamento ultrapassa o mero descumprimento contratual, revelando descompasso com a dignidade do consumidor, que foi submetido a constrangimentos desnecessários.

Ademais, a conduta injustificável da ré demandou da autora esforços para resolver problema a que não deu causa.

Quanto à reparação pelos danos morais, observa-se que o valor arbitrado na r. sentença de primeiro grau, correspondente a R\$ 3.000,00, não atende plenamente aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tampouco ao caráter pedagógico que deve orientar tal espécie de condenação.

A conduta reiterada da ré, que culminou em transtornos relevantes e violação da dignidade da autora, demanda reparação indenizatória em *quantum* superior ao fixado na origem.

Dessa forma, o valor de R\$ 5.000,00, a meu ver, revela-se adequado às circunstâncias do caso concreto, considerando a gravidade dos fatos e a necessidade de desestimular a repetição de práticas similares. Tal quantia cumpre tanto a função reparatória quanto a punitiva, sem incorrer em enriquecimento sem causa.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os

pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Diante do exposto e do que mais que dos autos consta, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré, não havendo elementos que justifiquem a reforma da r. sentença para afastar sua condenação e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, majorando a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, valor mais condizente com a extensão do abalo moral sofrido e com os princípios que regem o direito à reparação.

Majoram-se os honorários advocatícios, em favor do patrono da autora, para 15% sobre o valor da condenação, o que se revela adequado para remunerar o zelo profissional, a complexidade da causa e o tempo despendido na sua condução, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica