



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000360688

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032863-38.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante DSO DENTAL SERVICE OFFICE FRANQUIAS, é apelada CLEMILDES HENRIQUE PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1032863-38.2023.8.26.0114

Comarca: Campinas

Apelante: Dso Dental Service Office Franquias

Apelado: Clemildes Henrique Pereira

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Lucas Pereira Moraes Garcia

VOTO Nº 11521/2025 (EMG)

APELAÇÃO – Prestação de Serviços Odontológicos – Ação de rescisão contratual c/c indenização por dano material e moral – Sentença de parcial procedência – Apelo da empresa franqueadora – Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada – Responsabilidade solidária da empresa franqueadora pela inadequação do serviço prestado – Jurisprudência do STJ – Legislação consumerista – Aplicabilidade – Art. 6º, inc. VIII, CDC – Rés que não se desincumbiram do ônus de demonstrar a execução do contrato de maneira integral – Falha na prestação do serviço configurada – Restituição dos valores devida – Dano moral caracterizado – Quantia que, contudo, comporta minoração para R\$ 10.000,00, considerando as circunstâncias do caso concreto – Sentença reformada – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO

Trata-se de apelação interposta por **DSO DENTAL SERVICE OFFICE FRANQUIAS LTDA** em face de **CLEMILDES HENRIQUE PEREIRA** contra a r. sentença proferida a fls. 252/267, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para declarar a rescisão do contrato de serviços odontológicos, condenar as rés, solidariamente, à restituição da quantia de R\$ 6.342,50 e à indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00. Em razão da sucumbência, houve a condenação ao pagamento das custas e despesas processuais adiantadas, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.

Em suas razões recursais a fls. 270/294, sustenta a empresa ré (i) a ilegitimidade passiva porquanto, na condição de franqueadora, não cometeu

qualquer ilícito; (ii) o atendimento e cumprimento das obrigações é responsabilidade exclusiva do franqueado, nos termos do art. 1º da Lei de Franquia; (iii) inaplicabilidade da legislação consumerista ante a inexistência de relação de consumo entre franqueadora e consumidor; (iv) beneficia o mercado consumidor ao fornecer *know how* qualificado; (v) responsabilidade solidária não se confunde com responsabilidade objetiva; (vi) um evento isolado não pode ser extrapolado para sustentar a tese de cancelamentos ou remarcações frequentes por parte da clínica; (vii) a inexistência de falha na prestação de serviços pela franqueadora e, portanto, a inexistência de qualquer dever de indenização; (viii) o valor arbitrado na origem comporta redução para condizer com a realidade fática. Pugna o provimento do recurso e, por conseguinte, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e certificada a regularidade do preparo a fls. 315.

A autora apresentou contrarrazões a fls. 304/313, postulando a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De plano, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva da apelante, haja vista a jurisprudência pacífica do C. Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade solidária da franqueadora pelos danos decorrentes de falha nos serviços prestados em razão da franquia, como se depura do seguinte aresto:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTO ESTÉTICO REALIZADO POR EMPRESA FRANQUEADA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA FRANQUEADORA. CDC, ARTS. 14 E 18. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Cuida-se de ação de reparação por danos materiais e morais decorrentes de procedimento estético, inicialmente proposta apenas contra a empresa franqueada. A franqueadora, contudo, interveio espontaneamente nos autos, e foi admitida como assistente litisconsorcial.

2. A Corte de origem julgou procedente a pretensão indenizatória em relação à franqueada, mas entendeu não ser possível reconhecer a responsabilidade solidária da franqueadora, sob o fundamento de que o contrato de franquia, por si só, não faz presumir relação de consumo entre a franqueadora e a autora da ação.

3. O Superior Tribunal de Justiça, todavia, já decidiu pela responsabilidade solidária da franqueadora pelos danos decorrentes dos serviços prestados em razão da franquia. Com efeito, "Extrai-se dos arts. 14 e 18 do CDC a responsabilização solidária de todos que participem da introdução do produto ou serviço no mercado, inclusive daqueles que organizem a cadeia de fornecimento, pelos eventuais defeitos ou vícios apresentados" (REsp 1.426.578/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, DJe de 22.9.2015).

(...)

6. Agravo interno não provido".

(AgInt no AREsp n. 278.198/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/6/2019, DJe de 28/6/2019.)

No mérito, o recurso comporta **PARCIAL PROVIMENTO**.

Pretende a autora na presente demanda indenização por dano material e moral em face da empresa franqueada, Molar Odontologia Ltda, e da empresa franqueadora, ora apelante, sob a alegação de que os serviços odontológicos contratados junto à primeira foram realizados parcialmente, pois houve a colocação dos implantes, mas não da totalidade das coroas.

Pois bem.

O nítido caráter da relação de consumo entabulada entre as partes atrai a incidência da legislação consumerista, inclusive quanto à facilitação dos direitos do consumidor, conforme preceitua o inciso VIII do artigo 6º do referido diploma, desde que preenchidos os pressupostos da verossimilhança ou da hipossuficiência do consumidor.

No caso em apreço, a consumidora colacionou aos autos o orçamento odontológico (fls. 33/36), recibo e comprovantes de pagamento (38/41), instrumento contratual (fls. 44/46), laudo medico (fls. 47/50), além de diversas conversas travadas no WhatsApp (fls. 53/86) com questionamentos acerca da colocação das coroas, sem, contudo, obter qualquer resposta satisfatória.

Por seu turno, a empresa franqueada sequer apresentou contestação, tampouco a empresa franqueadora comprovou os serviços prestados de forma integral, ônus esse que não poderia recair sobre a consumidora, sob pena de se exigir a demonstração de fato negativo.

Dessa maneira, forçoso concluir que as rés não se desincumbiram do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado, nos moldes do inciso II do artigo 373 do Código de Processo Civil.

Além da restituição dos valores pelo serviço não prestado, de

rigor a indenização por dano moral, haja vista ter permanecido a consumidora sem alguns de seus dentes, além do desconforto decorrente, em razão da falha do serviço odontológico.

Quanto ao valor da indenização, deve ser capaz de reparar o dano suportado pela vítima sem importar enriquecimento sem causa, observando-se para tanto os critérios da razoabilidade e proporcionalidade e o dever de coerência com os precedentes. Adotadas tais balizas, a quantia de R\$ 20.000,00 arbitrada pelo juízo de origem comporta minoração para R\$ 10.000,00, que se afigura justa e razoável à luz das circunstâncias do caso concreto.

Feitas essas considerações, a reforma da sentença apenas para reduzir a condenação da autora ao pagamento de indenização por danos morais ao valor de R\$ 10.000,00, observada a aplicação dos índices previstos pela Lei nº 14.905/2024 a partir de sua vigência.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no art. 1.026, § 2º do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)