



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1001714-18.2022.8.26.0095**, da Comarca de Brotas, em que é apelante Murad & Lopes Odontologia Ltda. E apelado Rosimeire Leite da Silva.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 8ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES ROSSI (Presidente) e PEDRO DE ALCÂNTARA DA SILVA LEME FILHO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

BENEDITO ANTONIO OKUNO
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001714-18.2022.8.26.0095

Apelante: Murad & Lopes Odontologia Ltda

Apelado: Rosimeire Leite da Silva

Comarca: Brotas

Assunto: Serviços de Saúde

Voto nº 16185

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO – Sentença que declarou a rescisão dos contratos de prestação de serviços odontológicos e condenou a ré a pagar indenização por danos materiais e morais – Apelação da ré – Desacolhimento – Conduta inadequada da ré apurada por prova pericial – Próteses definitivas não foram entregues no prazo estipulado e o tratamento não foi concluído – Falha nos serviços – Nova perícia – Inviabilidade – Não verificada desqualificação técnica para o cargo ou inexperiência profissional da auxiliar do juízo – Arguição de perda da prova – Afastamento – O fato de a autora ter iniciado tratamento em clínica terceira não prejudicou a prova produzida – Pressupostos legais da responsabilidade civil presentes – Indenização devida – Restituição da quantia desembolsada pela autora, a ser apurada em liquidação de sentença – Danos morais verificados – Autora ficou sem os dentes, sem conseguir utilizar a prótese provisória, sem receber as próteses definitivas, sofrendo prejuízos a sua alimentação, além de dores e desconfortos, comprometimento da funcionalidade e danos estéticos – Fatos que não se equiparam a mero aborrecimento – Fixação em R\$ 7.500,00 – Cabimento – Precedentes – Honorários de advogado – Fixação em 15% do proveito econômico – Redução – Inadmissibilidade – Sentença mantida – **RECURSO IMPROVIDO.**

Vistos.

Apelação contra sentença que julgou procedente a ação para declarar rescindidos os contratos de prestação de serviços odontológicos, condenar

a ré a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, e a restituir integralmente o valor pago pela autora para o tratamento, a ser apurado em liquidação de sentença, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês contados da citação.

Sustenta a ré-apelante que houve perda da prova, tendo em vista que a apelada compareceu à outra clínica após os procedimentos realizados na clínica ré, configurando interferência de terceiros. Argumenta que a prova pericial foi elaborada por profissional que não possui especialização na área objeto da demanda. Alega que, em março de 2021, a autora trocou o tratamento da arcada superior e contratou a prótese protocolo superior, ensejando a diferença de tempo entre colocação dos implantes inferiores e superiores. As próteses provisórias foram entregues para que a autora não ficasse sem os dentes até o final do tratamento. Não houve falha na prestação de serviços, por ser normal sentir desconforto e sensações estranhas ao comer, falar, etc. Sempre esteve à disposição da autora para realizar ajustes necessários. Há necessidade de se respeitar o período de osseointegração (cicatrização do pino de implante no osso). A apelada estava ciente do prazo mínimo do tratamento. Ela deixou de comparecer às consultas, abandonou o tratamento. Não há valores a serem restituídos. Já realizou 90% do tratamento e não pode ser responsabilizada por procedimentos de outros profissionais. Protesta pela realização de prova pericial. Não há prova da culpa da apelante. Insurge-se contra a indenização por danos morais, requerendo, subsidiariamente, a redução do montante indenizatório. Também não se conforma com a indenização por danos materiais, pretendendo de forma subsidiária que a devolução seja proporcional aos serviços não realizados, sendo indevido o ressarcimento integral. Por fim, visa a redução dos honorários de advogado.

Recurso tempestivo, com preparo e contrarrazões (fls. 365/375).

É o relatório.

Sem razão a apelante.

Narra a autora que, em 13/01/2021, contratou os seguintes serviços prestados pela ré visando tratamento dentário: “*A. Prótese total especial. B. Protocolo de resina inferior. (DENTADURA PROVISÓRIA) C. Prótese total imediata. D. Exo de pré molar. E. Exo de molar. F. Exo de molar. G. Exo de raiz. H. Exo de pré molar. I. Parte protética protocolo. J. Exo de incisivo. K. Prótese total imediata. L. Exo de raiz.*”

O preço ajustado para o tratamento na parte inferior foi de R\$ 7.500,00, a ser pago com entrada de R\$ 1.000,00, mais 25 parcelas de R\$ 260,00. A entrega definitiva das próteses ocorreria após a quitação de 50% das parcelas. Assim que extraiu todos os dentes, colocou prótese provisória. Depois, colocou pinos superiores e inferiores e não conseguiu mais usar a prótese provisória. A parte superior foi contratada dois meses depois e a diferença a maior de R\$ 5.500,00 também foi parcelada. Embora tenha efetuado quase a totalidade dos pagamentos para os dois procedimentos (superior e inferior), a ré só tem adiado as consultas sob justificativa de falta de material ou imprevistos do profissional. Está há quase um ano aguardando as próteses definitivas, sem nenhum dente na boca, passando por dificuldades, sem conseguir comer alimento sólido, apenas sopas, perdeu peso, sente muita dor e vergonha.

Não há dúvida que a relação jurídica existente entre as partes é de consumo.

A culpa é um dos pressupostos da responsabilidade civil, que, no caso dos profissionais liberais, deve ser provada, nos termos do artigo 14, §4º, do Código de Defesa do Consumidor.

E, ainda que a responsabilidade civil das clínicas de odontologia seja objetiva, é preciso avaliar que é imediatamente derivada do defeito ou

do vício na prestação de serviço, de acordo com que se extrai dos artigos 927, parágrafo único, do Código Civil e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, a prova pericial apurou a falha na prestação dos serviços, como observou a sentença. Vejam-se os trechos:

"[...] Houve dano decorrente do tratamento no que diz respeito ao comprometimento funcional e estético da face [...]" (página 266).

E concluiu doravante, ao responder se houve dano estético em virtude da falta de colocação das próteses por mais de 2 anos:

"[...] A ausência de dentes é um motivo para comprometimento estético da face" (página 267). (fls. 301)

No que diz respeito ao procedimento em si, todavia, percebo irregularidades na CONDUTA da parte ré. Isso porque o laudo pericial foi conclusivo ao dispor que houve conduta inadequada por parte da requerida diante de eventual falta de insumos para conclusão do tratamento (quesito respondido afirmativamente na página 266). Acrescentou-se, também, que as próteses não foram entregues no prazo combinado, porquanto “com a análise dos documentos juntados as próteses deveriam ter sido entregues com pelo menos 50% dos valores pagos, respeitando o tempo de osseointegração dos implantes” (resposta ao quesito 1 da autora página 266).

Em terceiro plano, o NEXO CAUSAL, que é o elo existente entre a conduta e o dano.

Na situação fática, o comprometimento funcional e estético gerado na autora está atrelado ao tratamento falho ao qual ela foi submetida, porquanto decorrente diretamente dele. A falta de insumos ou materiais que permitiriam a continuidade dos procedimentos acarretou o resultado que ora se discute

e destacam a responsabilidade da ré.

Essa conclusão foi destacada pela auxiliar do Juízo, que dispôs: “portanto esta Perita afirma que houve conduta inadequada em relação à falta de insumos e finalização do tratamento podendo assim concluir que há nexo de causalidade aos danos sofridos pela autora” (fls. 265 último parágrafo). Ao responder o quesito número 3 do Juízo (página 266) arrematou: “houve dano decorrente do tratamento no que diz respeito ao comprometimento funcional e estético da face. Portanto é certo afirmar que há nexo de causalidade”. (fls. 302)

Como enfatizou a sentença, concluiu a perícia que houve conduta inadequada da ré em relação à falta de insumos e finalização do tratamento; as próteses não foram entregues no prazo estipulado respeitando o tempo de osseointegração dos implantes; a autora sofreu danos como comprometimento funcional e estético.

Outrossim, de acordo com a perícia, não houve falta de materiais ou insumos no período do tratamento da autora. Veja:

“A pandemia foi um momento de muitas incertezas. Mas não é possível dizer que houve paralização da distribuição de materiais odontológicos que prejudicasse a realização e entrega de próteses de qualquer tipo, considerando ainda que o material utilizado para confecção das próteses tipo protocolo em questão na etapa que estavam, são semelhantes aos da prótese provisória entregue” (fls. 265).

Se a apelante não se conformava com o resultado da perícia, deveria ter apresentado impugnação por meio de assistente técnico, quando poderia ter apontado a existência de erros no laudo, o que não fez.

A manifestação de fls. 284/288 se mostrou insuficiente para anular a prova técnica produzida, pois a impugnação do laudo elaborado pela perita nomeada se faz por meio de apontamentos técnicos e não por simples inconformismo

com o resultado da prova.

Não prospera, pois, a arguição de nulidade da prova pericial.

Não se verificou desqualificação técnica para o cargo ou inexperience profissional da auxiliar do juízo.

Para a nova perícia, era preciso que a apelante apresentasse argumentos técnicos suficientes, o que não ocorreu, não sendo possível anular a prova por simples deduções ou desconfianças da capacidade da profissional, sem qualquer embasamento em dados concretos.

Ainda, o fato de a autora ter iniciado tratamento em clínica terceira não prejudicou a prova produzida.

Como bem observou a sentença, o início do novo tratamento poderia mais favorecer a tese da ré do que prejudicar, já que a autora poderia apresentar uma melhor evolução no quadro dentário.

Aliás, a própria ré tentou prejudicar a prova ao deixar de apresentar os documentos solicitados pela perita, como contou da sentença:

Tal desfecho vem ratificado pelo laudo pericial, que expôs: “após a leitura dos autos, análise de todos os documentos juntados, e perícia propriamente dita com a periciada, Sra. Rosimeire, esta perita constatou que não fora anexada aos autos, pelos réus o prontuário da Autora e os exames de imagem iniciais, transoperatórias ou finais (radiografia ou tomografias), que também não foram levados no dia da perícia. Essa documentação odontológica é de suma importância, pois com ela seria possível analisar todo o tratamento proposto e realizado, podendo até mesmo responder com propriedade alguns dos quesitos apresentados pela Requerida. Por este motivo a perita não pode avaliar a indicação do tratamento, e sim

a evolução até o ponto em que os documentos foram apresentados” (fls. 264). (fls. 303)

Também não há prova de que a autora teria contribuído para os alegados prejuízos ao supostamente abandonar o tratamento, pois, ao que tudo indica, se isso ocorreu foi devido à desídia da ré.

Tem-se, portanto, que a ré não se desincumbiu do ônus probatório (art. 373, II, do CPC).

Os pressupostos legais da responsabilidade civil estão presentes no caso, pois, verificado o nexo de causalidade entre a conduta da ré e o evento danoso, que enseja a indenização.

É devida, portanto, a restituição integral da quantia desembolsada pela autora, a ser apurada em liquidação de sentença, como determinado em primeiro grau.

Não prospera o pedido de restituição proporcional aos serviços não realizados, pois, em se tratando de falha na prestação de serviços, o consumidor tem direito à “*a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos*”, nos termos do art. 20, II, do CDC.

Dano moral é o prejuízo que afeta extraordinariamente o ofendido em seu ânimo psíquico e moral, é o que causa um distúrbio anormal na vida do indivíduo, a ponto de afetar os direitos da personalidade, como a honra, privacidade, valores éticos, a saúde emocional. Dessa maneira, não é qualquer dissabor da vida que faz nascer a obrigação de indenizar. Deve o juiz, utilizando-se de critérios objetivos do homem médio, decidir se a conduta causou desconforto extraordinário ao ofendido.

No caso, devido à conduta inadequada da ré, verificou-se que a autora ficou sem os dentes, sem conseguir utilizar a prótese provisória e sem

terminar o tratamento, apesar do pagamento quase integral, o que prejudicou sua alimentação e lhe causou dores e desconfortos, além dos prejuízos na funcionalidade e danos estéticos, como apurado pela perícia.

Evidente, portanto, que tais fatos não se equiparam a mero aborrecimento do dia a dia.

“A concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação ('damnum in re ipsa'). Verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, se presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (nexo de causalidade e culpa).” (STJ, REsp nº 23.575-DF, Quarta Turma, Rel. Min. CÉSAR ASFOR ROCHA, j. 09.06.1997, RSTJ 98/270).

A indenização deve ser estabelecida em valor *“nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva”* (CAIO MARIO DA SILVA PEREIRA, Responsabilidade Civil, 2ª ed. Forense, 1990, pag. 67).

Ainda:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571/MG, Rel. Min.

EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

Assim vem decidindo esta Câmara de Direito Privado, em casos análogos:

“APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização por danos materiais e morais – Tratamento odontológico – Sentença de parcial provimento – Insurgência da clínica odontológica ré – Rejeição – Laudo pericial conclusivo acerca do inadequado atendimento prestado – Reconhecimento da não ocorrência de adequada investigação preliminar das condições clínicas da paciente – Dever de indenizar – Dano material consistente na devolução do valor comprovadamente despendido com o tratamento (R\$ 8.000,00) – Dano moral configurado – Prejuízos estéticos, reflexos negativos na autoestima da autora, dores e desgaste emocional reconhecidos – Razoabilidade da verba indenizatória fixada (R\$ 15.000,00) – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.” (TJSP; Apelação Cível 1010249-42.2018.8.26.0590; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/06/2022; Data de Registro: 08/06/2022)

Sendo assim, considerando as peculiaridades do caso concreto e os parâmetros da jurisprudência desta Câmara de Direito Privado, mostra-se razoável a indenização fixada em primeiro grau, em R\$ 7.500,00, ficando afastada a pretensão de redução.

Os honorários de advogado foram arbitrados em 15% sobre o valor do proveito econômico e observou o limite previsto no art. 85, § 2º, do CPC, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em consideração o trabalho desenvolvido pelo advogado em causa na qual houve prova pericial, não sendo viável a redução requerida, sob pena de aviltamento.

Nessas condições, fica mantida a r. sentença por seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

próprios fundamentos.

Em razão do trabalho desenvolvido em grau de recurso, os honorários devidos ao advogado da apelada são majorados para 20% sobre o valor do proveito econômico (art. 85, § 11, do CPC).

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

BENEDITO ANTONIO OKUNO

Relator