



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000382708**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001092-06.2022.8.26.0299, da Comarca de Jandira, em que é apelante BOA SERVICOS DE ESTETICA LTDA. - ME, é apelada IRACEMA DE SOUZA LIMA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 6ª 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 RAMON MATEO JÚNIOR (Presidente sem voto), VITO GUGLIELMI E CESAR MECCHI MORALES.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

**MARCELLO DO AMARAL PERINO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001092-06.2022.8.26.0299

Apelante: Boa Servicos de Estetica Ltda. - Me

Apelado: Iracema de Souza Lima

Comarca: 1ª Vara do Foro de Jandira

Magistrado(a): André Luiz Tomasi de Queiroz

Voto nº 6221

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ERRO ODONTOLÓGICO. Sentença de parcial procedência. Insurgência da correquerida. Arguição de nulidade. Afastamento. Laudo pericial hígido e imparcial. Provas documental e pericial produzidas nos autos que corroboram as alegações da apelada. Apelante que, por outro lado, não logrou demonstrar a ausência de falha na prestação dos serviços odontológicos. Diante da constatação de que o tratamento contratado não alcançou o resultado esperado, impõe-se a devolução dos valores pagos pelo tratamento, a título de reparação de danos materiais. Danos morais evidenciados no caso, dada a angústia e o sofrimento que a prótese disfuncional trouxe ao requerente. Indenização arbitrada no montante de R\$ 10.000,00, que se mostra razoável e adequada, em face da situação descrita nos autos, não comportando minoração. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de apelação, interposta por **BOA SERVICOS DE ESTETICA LTDA. - ME**, contra a r. sentença de fls. 257-263, cujo relatório se adota, que nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais por erro de procedimento odontológico, promovida por **IRACEMA DE SOUZA LIMA**, julgou parcialmente procedentes os pedidos para:

A) CONDENAR os réus, de forma solidária, ao pagamento da importância de R\$4.144,00 (quatro mil, cento e quarenta e quatro reais), a título de danos materiais, devendo incidir juros contados da data da citação, calculados nos termos do art. 406, §§ 1º ao 3º, do Código Civil, e atualização monetária conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, nos termos do

art. 389 do Código Civil, ambos segundo o teor introduzido pela Lei 14.905/2024, desde a data de cada desembolso;

B) CONDENAR a ré, de forma solidária, ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) devendo incidir juros contados da data da citação, calculados nos termos do art. 406, §§ 1º ao 3º, do Código Civil, e atualização monetária conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, nos termos do art. 389 do Código Civil, ambos segundo o teor introduzido pela Lei 14.905/2024, desde o arbitramento definitivo.

Apela a requerida, CLÍNICA BOA ODONTOLOGIA SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS LTDA, arguindo, preliminarmente, a nulidade da sentença, por cerceamento de defesa, sob o argumento de que o expert judicial violou as disposições do referido art. 473, do CPC, especialmente, o inciso IV, pois, não respondeu aos quesitos apresentados pelas partes, especialmente, o do Requerido, ora Apelante, violando os princípios do contraditório e da ampla defesa. No mérito, sustenta a ausência de culpa, ausência de indenização por danos materiais e não cabimento de indenização por danos morais. Requer, assim, a anulação da sentença, apreciando-se a impugnação ao laudo pericial e determinando a sua complementação. Caso não seja reconhecida a nulidade, requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais e, subsidiariamente, pugna pela redução dos danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 304).

Contrarrazões, às fls. 293-299, pugnando pela manutenção da sentença e desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

Ajuizada a ação visando a autora indenização pelos danos materiais e morais que alega ter sofrido em decorrência da contratação de serviços de implante dentário.

Segundo narrativa inicial, a autora iniciou o tratamento

na clínica requerida em 2021, para realizar quatro implantes dentários, além de outros procedimentos mais simples, totalizando o valor de R\$ 9.898,00, sendo uma entrada de R\$ 2.500,00 e o restante em 18 boletos bancários, no valor de R\$ 411,00.

Todavia, irregularidades e defeitos foram encontrados, uma vez que o pino foi fixado em local indevido, sendo necessária sua remoção com posterior enxerto de osso para depois refazer um novo implante.

Afirma que se encontra sem os 4 dentes que deveriam ser implantados, sentido fortes dores, sem poder concluir o tratamento até que seja apurado o aludido “erro de procedimento”, a ser investigado no presente processo.

De outro lado, a requerida se defende, afirmando ter procedido a correta prestação dos serviços, não havendo culpa dos requeridos. Aduz que se dispôs a resolver sua situação e que não há comprovação dos danos alegados, tratando-se de mero aborrecimento.

Diante da controvérsia, foi determinada a realização da prova pericial, o qual concluiu que:

“Este perito após análise criteriosa do histórico, documentação de natureza odonto legal constante nos autos, exame clínico pericial específico foi possível estabelecer nexos causal certo, direto e total entre os fatos narrados na inicial e o achado clínico pericial, denunciando falha técnica no procedimento realizado e determinando que o procedimento realizado não seguiu todas as regras consagradas em literatura científica.

Este perito não apurou em exame clínico pericial sequelas associadas a prejuízos funcionais, não caracterizando existência de dano patrimonial físico.

Este perito não observou considerando o quadro atual apresentado pela requerente redução e ou Incapacidade laborativa em suas atividades diárias.

Considerando o dano estético considerando o local da lesão, condição social, morfologia, sexo, idade, condição social pode ser estimada em magnitude 2, em escalar de 1-7.

O Quantum Doloris, ou seja, o sofrimento suportado pelo autor no decurso de seu tratamento pode ser estimando em 04 em uma escala de 1-7.

As sequelas residuais não foram observadas em exame clínico pericial e não determinam prejuízos a atividade de

lazer, esportiva e familiares.

Quanto ao dano futuro não se considera a possibilidade de agravamento em virtude da não observação de sequelas residuais por este perito em exame clínico pericial.”

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia recursal, preliminarmente, à alegação de nulidade do laudo pericial. No mérito, a pretensão recursal da parte ré apelante se circunscreve à alegação de que não houve falha na prestação do serviço, não restando configurada a ocorrência de danos materiais ou morais indenizáveis em favor da parte autora.

Inicialmente, rejeito a arguição de nulidade do laudo pericial.

Analisando os autos, constata-se que o laudo elaborado contém todos os requisitos previstos no art. 473 do Código de Processo Civil: o expert expôs o objeto da perícia; fez detida análise técnica e científica do caso; indicou e esclareceu os métodos utilizados e deu respostas conclusivas a todos os quesitos apresentados, em linguagem simples e com coerência lógica.

Não prospera alegação de que o perito não respondeu aos quesitos formulados pela apelante.

Na verdade, o que se vê, é que as respostas frustraram a expectativa da apelante.

O perito ressaltou à fl. 207 que “Não foi visto uma tomografia computadorizada bem como uma radiografia panorâmica posterior ao evento para análise dos implantes instalados conforme determina a boa prática odontológica”, o que certamente prejudicou a resposta a alguns quesitos diante da ausência de informações que não foram colacionadas pelo próprio apelante (art. 373, II, do CPC).

A propósito, a mera discordância do laudo técnico pela parte não justifica a complementação de perícia técnica que se mostrou suficiente ao julgamento do feito.

No mérito, consigne-se que a controvérsia dos autos atrai a aplicação da Lei 8.078/90, sobretudo porque cumpridos os requisitos que constam no Código Consumerista.

Com efeito, considera-se fornecedor “[...] qualquer pessoa física, ou seja, qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produtos ou serviços, e a jurídica, da mesma forma, mas em associação mercantil ou civil e de forma habitual.” (FILOMENO, José Geraldo Brito. In: Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. cit., p. 48.).

A Lei Consumerista ingressou em nosso ordenamento jurídico tendo como finalidade a tutela das relações de consumo, dando proteção constitucional ao consumidor ante o fornecedor, segundo consta no artigo 5º, inciso XXXII, da Carta Magna.

Desse modo, não se pode negar que a parte autora enquadra-se no caput do artigo 2º da Lei nº 8.078/90, como consumidora, porquanto contratou a prestação de serviço na qualidade de destinatária final. A parte ré, por sua vez, constitui-se como fornecedora, em consonância ao artigo 3º, caput, do referido diploma legal.

Além disso, considerando a hipossuficiência técnica e econômica da parte autora, nada há a afastar a incidência das normas consumeristas na relação estabelecida entre a parte apelante e a parte autora.

De tal modo, aplicam-se ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), sobretudo a inversão do ônus da prova, prevista no inciso VIII do artigo 6º, como forma de facilitação da defesa do consumidor, considerada sua vulnerabilidade em relação ao fornecedor e a verossimilhança de suas alegações.

Nesse sentido, a despeito das alegações da empresa ré de que a parte autora não teria comprovado suficientemente os fatos constitutivos de seu direito, razão não lhe assiste.

Ressalte-se que, embora a responsabilidade civil das clínicas seja objetiva, aquela dos profissionais liberais, dentre os quais se incluem os dentistas, é do tipo subjetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a depender da demonstração de culpa do profissional, conforme, aliás, previsto no § 4º, do referido artigo, a dispor que “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

E, no âmbito doutrinário, prevalece o entendimento de que se cuida de uma obrigação de resultado, e não simplesmente de meio, essa a cargo de profissionais da odontologia e, assim, bastaria ao paciente, eventualmente ofendido, comprovar que os objetivos do tratamento não foram alcançados.

Em revés, caberia ao profissional o dever de demonstrar que não agiu com culpa, e que eventual frustração quanto ao objetivo colimado, decorreu de fator estranho ao tratamento, inevitável e alheio à sua atividade.

Em sede doutrinária, ensina Carlos Roberto Gonçalves que:

“No que tange aos cirurgiões-dentistas, embora em alguns casos se possa dizer que a sua obrigação é de meio, na maioria das vezes apresenta-se como obrigação de resultado. Guimarães Menegale, citado por Aguiar Dias, observa com propriedade que o compromisso profissional do cirurgião-dentista envolve mais acentuadamente uma obrigação de resultados, porque 'à patologia das infecções dentárias corresponde etiologia específica e seus processos são mais regulares e restritos, sem embargo das relações que podem terminar com desordens patológicas gerais; consequentemente, a sintomatologia, a diagnose e a terapêutica são muito mais definidas e é mais fácil para o profissional comprometer-se a curar. [...] Na opinião de Artur Cristiano Arantes (Responsabilidade civil do cirurgião dentista, Ed. Mizuno, 2006, p. 84), 'o ato ilícito que pode ser cometido pelo Odontologista é a falta de diligência devida, quando o mesmo pode obrar com imprudência, negligência e imperícia. São os casos em que os pacientes são atendidos de forma mais superficial, ou melhor, sem o devido cuidado por parte do profissional, abrindo, destarte, possibilidade de dano, tanto pela sua atuação quanto pela sua omissão ou ainda pela falta de experiência' (in Responsabilidade Civil, Ed. Saraiva, 10ª ed., p. 413/414).

Consoante esse mesmo entendimento, aponta a lição de

André Luiz Maluf de Araújo, segundo quem:

“O contrato que o cirurgião-dentista celebra no exercício de sua profissão é, na maioria das vezes, um contrato de trabalho, e sua característica fundamental é a obtenção de um resultado, que pode ser conseguido com absoluta segurança mediante a técnica apropriada. Certamente, os níveis técnicos que a odontologia moderna tem alcançado permitem precisar um resultado, na maioria dos casos” (in Responsabilidade Civil Médica, Odontológica Hospitalar, sob a coordenação de Carlos Alberto Bittar, 1991, p. 162).

E, nesse sentido, igualmente indica, de forma uníssona, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça, citando-se, para ilustrar, as ementas dos seguintes precedentes:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. TRATAMENTO ODONTOLÓGICO. Responsabilidade subjetiva do profissional dentista. Obrigação de resultado. Cumprimento insatisfatório. Paciente que ingeriu hipoclorito e sofreu reações adversas. Violação positiva do contrato. Inobservância do dever colateral de segurança. Laudo pericial que reconhece a inobservância das cautelas recomendadas pela boa prática, a fim de se evitar a ingestão de substância utilizadas no procedimento odontológico. Nexo causal evidenciado tanto pela cronologia dos fatos quanto pelo quadro clínico apresentado pela autora após o procedimento realizado pela ré. Restituição das despesas realizadas em razão da internação hospitalar e da necessidade de finalização do tratamento com outro profissional. Dano moral configurado. Ofensa a direito de personalidade, decorrente do sofrimento e angústia resultantes das reações adversas do tratamento odontológico. Manutenção do quantum fixado na r. Sentença, de R\$ 8.000,00. Sentença mantida. Recurso improvido" (Apelação Cível nº 1010766-68.2018.8.26.0001, 1ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Francisco Loureiro, j. 21/7/20);

"Responsabilidade civil. Serviços odontológicos. Obrigação de resultado. Tratamento que resultou na ausência de diversos dentes, presença de debilidade da função mastigatória, estética e fonética, instalação de próteses com qualidade não satisfatória, implantação de cilindros sem a quantidade de osso suficiente, acarretando a perda do implante. Defeito de serviço caracterizado. Devolução da quantia paga pelo consumidor determinada. Dano moral indenizável configurado. Quantum mantido. Cerceamento de defesa inócua. Existência de elementos e prova técnica suficiente para o deslinde. Cabimento do decreto de

rescisão contratual, vedando-se a eventual cobrança de valores com fundamento no negócio. Recurso do autor provido em parte, improvido o da ré" (Apelação Cível nº 1076847-95.2015.8.26.0100, 1ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Augusto Rezende, j. 26/3/19)

Cotejando o contexto fático narrado com as provas colididas em Juízo, tem-se que bem andou o MM. Juízo a quo ao reconhecer a falha na prestação do serviço odontológico, em conformidade com as conclusões exaradas pelo i. perito técnico idôneo em laudo de fls. 197-216.

Neste sentido, timbrou a r. sentença:

“Logo, conforme restou demonstrado pela perícia médica, houve falha técnica no procedimento realizado, deixando o profissional/parte autora de seguir as regras consagradas em literatura científica.

Dessa forma, tratando-se obrigação de resultado e sendo a responsabilidade civil objetiva, o resultado insatisfatório impõe o dever de reparar.

Quanto aos danos materiais, comprovada a falha na prestação dos serviços, deverá a autora ser ressarcida dos valores pagos à parte ré, os quais totalizam R\$4.144,00, conforme fls. 33-39.

Além disso, nota-se que a autora foi submetida a aflições anormais em virtude do erro cometido pela ré, uma vez que não conseguiu solucionar o seu problema dentário, e, ainda, acabou suportando adversidades inesperadas (perda de um pino, dores – escala 04 -, além de ter que buscar outro profissional para realização do tratamento), situações que ultrapassam os limites do mero aborrecimento, implicando seu direito à reparação por danos morais.

Deste modo, entendo que o valor a ser estabelecido para efeito da reparação pretendida deve ser fixado com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, às condições socioeconômicas das partes, devendo, ainda, o magistrado orientar-se segundo parâmetros razoavelmente indicados pela melhor doutrina e jurisprudência, sem olvidar de critérios inerentes à sua própria experiência e bom senso, conforme recomende a casuística, razão pela qual considero que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é adequado à tutela de direito material pretendida.”

Assim, a apelante não se desincumbiu do ônus de comprovar a adequação dos serviços prestados, ante a ausência de produção probatória apta a evidenciar a inexistência de negligência, imprudência ou imperícia

no tratamento realizado.

A apelante não demonstrou, ademais, que o insucesso do implante tenha decorrido da não observância, por parte do apelado, das orientações pós-operatórias ou de uma eventual rejeição pelo seu organismo. Tampouco comprovou quais características individuais do apelado poderiam ter contribuído para a não fixação do implante.

Nessa perspectiva, impõe-se o reconhecimento da ocorrência de falhas na prestação dos serviços, bem como do nexo causal entre essas falhas e os danos suportados pelo apelado.

Quanto à reparação dos danos materiais, diante da constatação de que o tratamento contratado não alcançou o resultado almejado, mostra-se adequada, destarte, a devolução ao apelado dos valores pagos pelo tratamento, devidamente comprovados, não havendo que se cogitar em afastamento ou minoração da condenação nesse aspecto.

No que concerne aos danos morais, uma vez constatada a falha na prestação de serviço, a qual acarretou as constatadas dores e o relatado sofrimento, em decorrência do período em que o autor ficou sem alguns de seus dentes, tem-se por devidamente caracterizado o dano moral indenizável.

No que tange ao valor da indenização, deve-se verificar a respectiva reparação por vias adequadas, em que avulta a atribuição de valor que atenua e mitigue os sofrimentos impostos ao lesado, sendo certo que a reparação em questão deve englobar, ainda, valor de desestímulo, ou de inibição, para que se abstenha o lesante de novas práticas do tipo, servindo também a condenação como aviso à sociedade; com isso, ao mesmo tempo em que se sanciona o lesante, oferece-se à sociedade uma justificativa, a mostrar-lhe que certos comportamentos, porque contrários a ditames morais, recebem a repulsa do direito.

Referida condenação deve, ainda, guardar respeito à proporcionalidade e à razoabilidade. Se não deve enriquecer indevidamente a vítima, tampouco pode levar o culpado pelo dano à insolvência ou à ruína.

Destarte, face às peculiaridades do caso em tela, especialmente ao fato de que se refere a uma falha na prestação de serviços odontológicos, entende-se razoável a fixação da indenização, para a reparação dos danos morais, no montante arbitrado na origem, de R\$ 10.000,00, a bem atender ao caráter punitivo e pedagógico, para que condutas como essa não venham a se repetir, não comportando, assim, a minoração pretendida.

Nesse sentido, confira-se o entendimento deste E. Tribunal, citando-se, para ilustrar, as ementas dos seguintes precedentes, tirados do julgamento de casos semelhantes:

“APELAÇÃO. Indenização por dano material, moral e estético. Tratamento odontológico referente à implante dentário. Erro na prestação de serviço odontológico. Exclusão do valor descontado (valor pago pelo corréu em acordo homologado por r. Sentença) do montante total da condenação (razão do parcial provimento). Cabimento. Acordo firmado entre o recorrente e o corréu que não aproveita o recorrido, na medida em que não integrou o instrumento homologado. Aplicação do art 844 do CC. Majoração da indenização moral e estética. Descabimento. Quantum indenizatório fixado visando o ressarcimento pelos danos morais (R\$ 10.000,00) e estéticos (R\$ 5.000,00). Sentença reformada em parte. Adoção parcial do art. 252 do RITJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (Apelação Cível nº 1024063-48.2019.8.26.0506, 10ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Jair de Souza, j. 23/5/23);

“Indenização por danos materiais e morais c/c devolução de valor pago e rescisão de contrato e dano estético. Erro odontológico. Responsabilidade do prestador do serviço que somente será excluída quando provar que o defeito inexistente. Ré que foi regularmente citada e não compareceu ao processo. Responsabilidade caracterizada, a impor o dever de reparar os danos material, moral e estético. Valor do dano material demonstrado pelo Autor. Dano moral arbitrado em R\$ 10.000,00 que é mantido, adequada apenas a incidência dos juros de mora. Dano estético mantido, mas reduzido para R\$ 5.000,00, em razão da possibilidade de sua reparação, com atualização monetária a partir do arbitramento e incidência de juros moratórios a partir da citação. Recurso parcialmente provido” (Apelação Cível nº 1000970-60.2024.8.26.0157, 3ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. João Pazine Neto, j. 9/9/24).

Destarte, conclui-se, a r. sentença atacada bem

equacionou o litígio em apreciação, devendo, assim, ser mantida, inclusive por seus próprios e judiciosos fundamentos.

E, desprovido o apelo da requerida, de rigor a fixação de honorários recursais, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, que majoro para o total de 15% sobre o valor atualizado da condenação, em favor da patrona da parte autora.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de declaratórios considerados protelatórios poderá ser apenada na forma do § 2º do artigo 1.026, do CPC.

Consideram-se, desde logo, prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais, implícita ou explicitamente, influentes na elaboração deste voto. Na hipótese de, em que pese este prévio prequestionamento, serem opostos embargos de declaração ao acórdão, seu julgamento se dará necessariamente em ambiente virtual, ou porque nessa classe recursal não cabe sustentação oral, nos termos do § 4º do art. 146 do Regimento Interno deste Tribunal.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**Marcello do Amaral Perino**

**Relator**