



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382733

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030198-26.2020.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante RICARDO COSTA FURTADO, é apelado CLÍNICA ODONTOLÓGICA DENTAL CARD S/S LTDA ODONTO COMPANYY.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 6ª 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 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 1030198-26.2020.8.26.0576

Apelante: Ricardo Costa Furtado

Apelado: Clínica Odontológica Dental Card S/s Ltda Odonto Company

Comarca: 6ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto

Magistrado(a): Antônio Carlos Pontes de Souza

Voto nº 6234

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS, MORAIS E PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. RESPONSABILIDADE CIVIL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. A RELAÇÃO ENTRE AS PARTES CARACTERIZA-SE COMO RELAÇÃO DE CONSUMO, SENDO APLICÁVEL O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, COM RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PELOS DANOS CAUSADOS AO PACIENTE, INDEPENDENTEMENTE DE CULPA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS. DEMORA EXCESSIVA NO TRATAMENTO. MÁ ADAPTAÇÃO DE PRÓTESES. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. REPARAÇÃO DE DANOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 230/232, cujo relatório adoto e transcrevo o dispositivo: ***“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos requeridos na exordial, ensejo em que EXTINGO o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I do CPC. Custas, despesas e honorários advocatícios, estes arbitrados, nos termos do art. 85, §8º, do C.P.C., em 10% do valor da causa, pela parte autora, que deverão ser recolhidos conforme o art. 98, §3º, do CPC., ante à gratuidade de justiça, já deferida. P.R.I.”***

Nas razões recursais, sustenta o apelante, ter procurado a clínica odontológica Odonto Company para um orçamento e acabou aderindo a um plano odontológico. Alega a ocorrência de falhas no tratamento, como ausência de

exames prévios, demora na execução dos procedimentos, erro na fixação de implantes e danos adicionais a dentes saudáveis. Após três anos sem finalização do tratamento, a clínica teria exigido novos pagamentos para continuar os serviços. O recorrente ingressou com ação pleiteando danos materiais, morais e estéticos, mencionando impacto na sua autoestima e perda de eventos familiares importantes.

Não obstante, o juízo de primeira instância julgou improcedente a ação, fundamentando-se na necessidade de comprovação de culpa, dolo e nexo causal, que não teriam sido demonstrados. O apelante sustenta que a relação é de consumo e que a clínica possui responsabilidade objetiva pela falha na prestação dos serviços, devendo indenizá-lo.

Argumenta que a inversão do ônus da prova foi concedida e que cabia à clínica demonstrar que não agiu com negligência. Aponta inúmeros precedentes jurídicos favoráveis à sua tese e requer a reforma da decisão para condenação da clínica ao pagamento das indenizações pleiteadas. Diante disso, requer o provimento do recurso.

Recurso de apelação tempestivo e isento de preparo (fls. 235/246).

Contrarrazões recursais (fls. 250/274).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo ao voto.

O presente caso deve ser analisado sob a ótica protetiva ao direito do consumidor, porque a parte apelante é a destinatária final da prestação de serviços odontológicos fornecida pela apelada, a qual responde pelos prejuízos independentemente de culpa, até porque, a princípio, não se trataria de responsabilidade pessoal de profissional liberal, nos termos preconizados pelos artigos 2, 3 e 14, "caput" e § 4º do Código de Defesa do Consumidor.

A controvérsia cinge-se quanto à falha na prestação de serviços odontológicos e sua duração, bem como a ocorrência de danos morais e materiais.

De proêmio, ressalto não se encontrar o juízo vinculado ao laudo pericial, uma vez que este tão somente serve como uma das ferramentas

para a formação de seu convencimento, devendo analisá-lo criticamente, confrontando-o com outros elementos de provas constantes dos autos, tais como documentos e outras evidências. Poderá, ainda, considerá-lo parcialmente, se insuficiente, e, até mesmo, ordenar a realização de uma nova perícia. O Código de Processo Civil, em seu artigo 479, prevê que o juiz pode até mesmo se desviar das conclusões da perícia, se houver fundamentos razoáveis para isso, baseando-se em outros elementos do processo.

Pois bem.

Do ônus da prova

O caso retrata falha na prestação de serviços, com danos materiais e morais à parte autora, ensejando a aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A inversão do ônus da prova é medida de rigor, dispensando a comprovação da hipossuficiência e verossimilhança, conforme o art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Logo, cabia à apelada comprovar que os serviços foram prestados adequadamente, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Das falhas na prestação dos serviços e execução do tratamento de forma adequada

O laudo pericial aponta falhas evidentes na execução do tratamento odontológico, principalmente em relação à excessiva demora (superior a três anos) para a conclusão dos procedimentos, o que é desproporcional para um tratamento que, em condições normais, não deveria ultrapassar esse período. A demora pode ser atribuída tanto a falhas no planejamento quanto a dificuldades na execução do tratamento, como a má adaptação das próteses provisórias e definitivas, que causaram desconforto e prejuízos adicionais.

Em relação às próteses, constatou-se que tanto a provisória quanto a definitiva apresentaram problemas de adaptação. A prótese provisória, mal ajustada, causou danos aos dentes adjacentes, e a prótese definitiva, que caiu diversas vezes, trouxe desconforto contínuo ao autor. Apesar de inúmeras tentativas de correção, o problema não foi resolvido, o que denota não só uma falha

técnica, mas também um descaso com o atendimento e a experiência do paciente.

Além disso, o autor, frustrado com a ausência de solução e insatisfeito com o atendimento, se viu forçado a procurar outro profissional para refazer a coroa, configurando uma falha na continuidade e no acompanhamento do tratamento odontológico. A falta de resolução adequada no processo de tratamento, somada ao transtorno causado, reflete diretamente na responsabilidade da clínica pela falha nos serviços prestados.

No que tange à responsabilidade do profissional, a jurisprudência é pacífica ao reconhecer que, em tratamentos estéticos como o odontológico, a obrigação é de resultado. Assim, o dentista se compromete a fornecer o serviço com a qualidade e o resultado contratados, sendo passível de responsabilização civil caso falhe nesse dever.

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça Bandeirante:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora, insistindo na pretensão deduzida. Desacolhimento. Tratando-se de erro de cirurgião-dentista, a clínica odontológica responde objetivamente (art. 14, caput, do CDC), desde que comprovada a culpa do profissional. Responsabilidade civil do dentista que, como profissional liberal, é subjetiva (art. 14, § 4º, do CDC). Hipótese envolvendo obrigação de resultado, sendo presumida a culpa do dentista. Laudo pericial conclusivo, no sentido de que não há elementos suficientes para estabelecer nexo causal sobre os fatos narrados pela requerente. Recorridas que, nos termos do art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC, desincumbiram-se do ônus que lhes competia. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJ-SP - Apelação Cível: 1014276-15.2020.8.26.0003 São Paulo, Relator.: Clara Maria Araújo Xavier, Data de Julgamento: 14/12/2023, 8ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/12/2023)

Dos elementos constantes dos autos, verifica-se que a clínica não cumpriu adequadamente sua obrigação de prestar o serviço com qualidade, resultando em prejuízos à saúde bucal do autor e na necessidade de novos tratamentos. Tal circunstância evidencia a falha na prestação do serviço, que culminou na busca por atendimento junto a outro profissional.

Dos Danos estéticos.

Os alegados danos estéticos não restaram comprovados, eis que não foi demonstrado que a falha no tratamento odontológico acarreta danos definitivos e irreversíveis.

Desse modo, são indevidos os danos estéticos.

Dos Danos materiais e morais

As provas colacionadas aos autos não sustentam as alegações da ré, eis que sequer carreu ao feito cópias da ficha de anamnese, radiografias ou exames complementares anteriores, ou posteriores, ao tratamento bucal.

A ré não logrou êxito em comprovar a prestação dos serviços com a qualidade legitimamente esperada pelo consumidor, tampouco a caracterização da culpa exclusiva do consumidor.

Ademais, teve o autor que buscar outro profissional para a recolocação da coroa definitiva no dente 11.

Assim, a mora demasiada e injustificada na realização dos serviços, além de prova da busca por outro profissional para a colocação da coroa, denotam falha na prestação dos serviços da ré, gerando, por conseguinte, o dever de indenizar. Conforme estabelece o artigo 20, inciso II, da Lei n.8078/90, o consumidor tem direito à restituição da quantia relacionada à coroa e, diante da ausência de identificação e valor individualizado de cada tratamento no comprovante de pagamento efetuado pelo autor, a sua apuração se dará em oportuna fase de liquidação.

Outrossim, caracterizou-se dano moral em razão da demora no andamento do tratamento dentário adequado ao autor e da má qualidade dos serviços prestados, o que causou prejuízos à saúde do consumidor.

Ademais, resta configurado o dano moral decorrente da inadequada prestação dos serviços odontológicos pela ré, o que obrigou a parte autora a recorrer ao Poder Judiciário, resultando no desvio indevido de seu tempo produtivo. Tal situação caracteriza dano extrapatrimonial, uma vez que impôs à

autora ônus e transtornos para a solução de um problema cuja responsabilidade não lhe cabe.

Nesse sentido

“Pagamento do novo tratamento ao qual a consumidora necessitará se submeter devido. Recorrentes não impugnaram com precisão o orçamento acostado aos autos, não demonstraram incorreção do valor apresentado nem que houve a inclusão de serviços não originalmente contratados. DANOS MORAIS. Ocorrência. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Consumidora permaneceu sem um dente e sem tratamento odontológico adequado. Indenização mantida em R\$ 10.000,00. Sentença mantida. SUCUMBÊNCIA. Majoração dos honorários advocatícios, segundo as disposições do art. 85,§11, do CPC/15. RECURSO NÃO PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1045431-05.2021.8.26.0002; Relator (a): Rosângela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 27/07/2022);

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANO MATERIAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E ESTÉTICOS. TRATAMENTO ODONTOLÓGICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. COMPROVAÇÃO. INDENIZAÇÕES CABÍVEIS. SENTENÇA MANTIDA. I - O instituto da responsabilidade civil prevê, claramente, a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial, causado a terceiro, em virtude da prática de um ato ilícito (art 186 do Código Civil de 2002). II - A responsabilidade dos profissionais liberais, entre os quais se inserem os dentistas, somente restará configurada se demonstrada a sua culpa, seja por negligência, imperícia ou imprudência, conforme dispõe o art.14, §4º, do Código de Defesa do Consumidor. III - No nosso ordenamento jurídico, o direito de alegar está intrinsecamente associado ao direito de provar, prevalecendo a máxima de que “fato alegado e não provado equivale a fato inexistente”. Desta feita, havendo comprovação da falha na prestação dos serviços odontológicos, haja vista o tratamento além de não finalizado, ter sido, ainda, incapaz de solucionar o problema relativo à saúde bucal da paciente, são devidas as indenizações de cunho moral e material. III - Recurso conhecido e não provido”. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.120634-3/001, Rel. Des. Vicente de Oliveira Silva, 20ª CÂMARA CÍVEL, julg. 18/10/2023, publ. 19/10/2023).

Diante do exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao recurso, para julgar **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a demanda e condenar a ré Odonto Company a restituir tão somente o valor referente à coroa, a ser apurado em fase de liquidação, com correção monetária e juros moratórios a partir da citação. Condeno, ainda, a ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), em observância ao princípio da razoabilidade.

MARCELLO DO AMARAL PERINO

Relator