



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006196-35.2022.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante/apelada MARLENE XAVIER (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada/apelante THAIS KAROLINE SOARES DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 10ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAIR DE SOUZA (Presidente) E ELCIO TRUJILLO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

ANGELA MORENO PACHECO DE REZENDE LOPES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 25.847

Apelação n. 1006196-35.2022.8.26.0248

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Indaiatuba

Juiz: Dr. Thiago Mendes Leite do Canto

Apelantes: MARLENE XAVIER e THAIS KAROLINE SOARES DOS SANTOS

Apeladas: AS MESMAS

ERRO ODONTOLÓGICO – INADEQUAÇÃO DE IMPLANTES DENTÁRIOS E DAS MEDIDAS PÓS-OPERATÓRIAS – MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora que pretende a resolução do contrato, com restituição do preço, e indenização por danos morais devido à inadequação de tratamento odontológico – Sentença de parcial procedência – RECURSO DA RÉ – Rejeição da preliminar de nulidade por falta de intimação para manifestar-se sobre documentos, porquanto a ré teve outras oportunidades para abordá-los nos autos – Mérito – Laudo pericial que atestou a impropriedade técnica de implantes dentários devido à proximidade entre os dentes artificiais, falta de sustentação adequada e material de revestimento inadequado – Ré que, após ter sido informada sobre a fratura da prótese, demorou tempo excessivo para atender a paciente em regime de urgência e confeccionou prótese provisória esteticamente insatisfatória (com 3 dentes no lugar de 4) – Descumprimento do contrato evidenciado quanto aos implantes dentários – Paciente, todavia, que recebeu outros tratamentos a contento (preenchimento estético, clareamento e restauração) – Restituição do preço que deve ser limitada à quantia correspondente aos implantes em vez de equivaler ao orçamento completo do tratamento – Indenização por danos morais – Abalo extrapatrimonial evidenciado pelo prejuízo estético e desconfortos da paciente durante o período de rompimento da prótese – RECURSO DA AUTORA – Cabimento de majoração da indenização arbitrada – Gravidade da lesão à paciente decorrente da desarmonia do sorriso pelo prolongado período de quase um ano e meio – Reprovabilidade da conduta da ré no período pós-operatório e condição econômica favorável que também justificam a elevação da prestação reparatória – Adequação da quantia pedida de R\$ 20.000,00 para o atendimento da função do ressarcimento dos danos morais – Sentença reformada para reduzir a restituição do preço e majorar a indenização por danos morais – **RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PROVIDO.**

Trata-se de ação, proposta por MARLENE XAVIER em face de THAIS KAROLINE SOARES DOS SANTOS, objetivando a resolução do contrato, com restituição das quantias pagas no importe de R\$ 8.760,00, e condenação da ré ao pagamento de R\$ 20.000,00.

Sobreveio sentença de fls. 294-297, de relatório adotado, que julgou parcialmente procedentes os pedidos em razão da prova do erro técnico no tratamento odontológico, fixando indenização por danos morais em R\$ 4.000,00. Os ônus sucumbenciais foram atribuídos à ré, com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a autora às fls. 300-307, sustentando, em síntese, que deve haver majoração da reparação pelos prejuízos extrapatrimoniais. Aduz que, diante da prevalência dos bens jurídicos da personalidade e da constitucionalização do Direito privado, o valor adequado é R\$ 20.000,00.

Também apela a ré às fls. 311-329, arguindo, preliminarmente, a nulidade da sentença por violação ao contraditório, uma vez que não foi intimada para manifestar-se sobre os documentos de fls. 163-199, utilizadas pela perícia. Explica que esses documentos são conversas de *Whatsapp*, que não guardam a necessária autenticidade para serem admitidas como prova. No mérito, argumenta que não houve nexo de causalidade com os prejuízos, porque a autora já tinha saúde bucal prejudicada, com osteopenia. Acrescenta que o laudo pericial reconheceu a correção técnica dos implantes nos dentes 13 e 21. Frisa que a autora ficou longo período com a prótese provisória por sua própria condição de saúde (diagnóstico de Covid-19) e, após novembro de 2021, abandonou o tratamento e, assim, impediu que fosse finalizado o tratamento dentário ainda em curso. Aponta pelo descabimento da restituição de R\$ 8.760,00, porque o implante só custava R\$ 5.000,00 e os outros R\$ 3.760,00 se devem a branqueamento dentário e aplicação de ácido hialurônico, que não foram contestados pela autora.

Contrarrazões às fls. 336-339 e 340-345.

É o relatório.

Segundo a exordial, a autora afirma que contratou tratamento odontológico com a ré para realização de enxerto por perda óssea, quatro implantes frontais, quatro dentes de porcelana e restaurações, pelo valor de R\$ 8.760,00. Narra que, no curso do tratamento, foi internada por Covid-19 em maio de 2020 e só retornou às consultas em outubro de 2020. Conta que as próteses não foram adequadas mesmo após diversas tentativas e, então, a ré e seus prepostos resolveram colocar somente três implantes dentários, ainda de caráter provisório.

Em sua contestação, a ré alega que a remuneração relativa ao enxerto ósseo e implantes foi de apenas R\$ 5.000,00, enquanto as demais quantias pagas se referem a clareamento dental e tratamento estético realizado a contento. Defende que não houve erro técnico, mas o tratamento foi prejudicado pela internação da autora por motivos de saúde no momento exato em que seria necessária a remoção dos implantes provisórios. Narra que, após todo o acompanhamento adequado, o implante efetivamente se rompeu por complicações inerentes ao procedimento, porém a autora se recusou a aceitar uma nova cirurgia e abandonou o tratamento em novembro de 2021.

Pois bem.

O recurso da ré comporta parcial provimento.

De início, rejeita-se a **preliminar de nulidade** da sentença por violação ao contraditório.

Quanto aos documentos de fls. 163-199 juntados pela autora, a ré teve oportunidade de contraditá-los em sua impugnação ao laudo pericial e nas razões finais, estando cumprida a regra do art. 437, §1º, do CPC.

No mais, eventual inidoneidade dos documentos diz respeito à valoração da prova, não se enquadrando como *error in procedendo* para amparar a alegação de invalidade da sentença recorrida.

Passa-se à análise do **mérito** da controvérsia.

Extraí-se dos autos que a autora contratou os serviços da ré para realização de diversos procedimentos, quais sejam, preenchimento com ácido hialurônico na região do “bigode chinês”, restauração em dentes naturais, duas sessões de clareamento e a cirurgia de implantes dentários (ora impugnada).

À luz do prontuário apresentado pela profissional (fls. 67), houve a realização da operação para implantação dos implantes em 30/04/2020 em substituição de quatro dentes na região frontal do sorriso.

Em seguida, restou incontroverso que a autora foi hospitalizada em razão do acometimento por Covid-19 em maio de 2020 e retornou ao acompanhamento odontológico em outubro de 2020.

Em agosto de 2021, a autora enviou mensagem ao consultório da ré para informar que sua prótese havia se rompido (fls. 167-169), o que também é corroborado pela anotação no prontuário odontológico “*implante da região 13; o parafuso está espanado*”.

Nesse momento, em razão da indisponibilidade da ré e da falta de indicação de outro profissional para atendimento de urgência, a autora permaneceu com a prótese rompida e inutilizada.

Embora não haja certeza quanto à data da segunda intervenção, por volta de novembro de 2021, a autora foi atendida por outra dentista (Dra. Ingrid) por indicação da ré e recebeu uma prótese provisória removível, o que foi reconhecido pela paciente em carta manuscrita e juntada aos autos (fls. 32).

Então, houve interrupção do tratamento com a ré e acompanhamento com outra dentista, que somente ao final de 2022 (após a tomografia de novembro de 2022, segundo o perito) confeccionou uma segunda prótese provisória removível (fls. 231).

Isso considerado, a prova pericial produzida em juízo evidencia que houve erro técnico praticado pela ré na confecção dos primeiros implantes.

Realmente, a auxiliar do Juízo destacou que, devido a uma condição própria da paciente (osteopenia), só havia densidade óssea suficiente para realizar três implantes, entretanto isso não prejudicaria o tratamento pois seria possível realizar “*quatro dentes unidos a partir de 2 implantes*” (fls. 228).

Ocorre que a perita constatou inadequação dos implantes por (i) excessiva proximidade entre os dentes 12 e 13, (ii) ausência de mini pilares de sustentação nos dentes 12 e 21 e (iii) utilização de material errôneo para o revestimento, qual seja, resina em vez de porcelana (fls. 229-230 e 233).

Houve, assim, nexos causal direto entre a conduta da ré e o insucesso do implante devido ao rompimento da prótese metálica fixa, inexistindo qualquer influência da osteopenia da autora para tal resultado insatisfatório.

Em segundo lugar, além da imperícia evidenciada nos autos, a ré não forneceu o adequado suporte pós-operatório à paciente, após o rompimento do implante.

Houve uma demora de cerca de três meses para a indicação de alguém para fornecer uma prótese substitutiva e, mesmo quando foi realizada, a perita destacou que essa prótese “*esteticamente não estava satisfatória, apresentando apenas três dentes em região de quatro dentes*” (fls. 233).

Ora, observando-se a referida prótese e comparando-a com a prótese removível consertada por outra profissional (fls. 225), é evidente a falta de zelo estético no produto fornecido pela preposta da ré, havendo prejuízo à harmonia do sorriso da paciente.

Além disso, após a entrega da prótese provisória em

novembro de 2021, a ré demorou mais três meses para oferecer nova consulta à consumidora, em 03/02/2022 (fls. 193), o que, só então, acarretou a quebra de confiança e recusa da continuidade do tratamento dentário.

Nesse particular, cumpre rejeitar explicitamente a impugnação da ré às mensagens de *WhatsApp* colacionadas pela autora, uma vez que não houve impugnação minimamente concreta sobre a autenticidade das capturas de tela, mormente porque poderia ter apresentado a conversa no aparelho telefônico de sua secretária.

Portanto, em razão do inadimplemento dos serviços relativos aos implantes dentários, é de rigor a resolução do contrato e a responsabilização civil da ré.

Apesar da imprestabilidade dos implantes, razão assiste à ré de que foram fornecidos outros tratamentos dentários independentes, a saber, preenchimento estético, restauração e clareamento.

Por isso, trata-se de hipótese de resolução parcial do contrato, mantendo-se hígidas as prestações relativas aos serviços adequadamente prestados e devendo haver restituição apenas dos valores correspondentes com os implantes dentários.

Nesse particular, a ré não apresentou orçamento ou contrato assinado pela consumidora, para que se pudesse conferir vinculatividade ao conteúdo escrito.

No entanto, estando incontroverso que houve outros serviços além dos implantes, cumpre adotar o orçamento de fls. 68 – segundo o qual os implantes custaram R\$ 7.500,00 e os demais serviços, R\$ 1.260,00 – porque ele equivale ao preço total do recibo apresentado pela consumidora (fls. 24).

De fato, o outro orçamento (fls. 210) contém custo total superior àquele discutido nos autos e, então, deve ser considerado como uma

proposta inicial apresentada pela dentista e depois minorada em negociação com a paciente.

Portanto, para evitar o enriquecimento sem causa da autora quando aos serviços de clareamento, preenchimento e restauração, a devolução do preço deve ser limitada a R\$ 7.500,00, mais acessórios legais.

No que tange à indenização por danos morais, restou evidente o abalo à esfera extrapatrimonial em decorrência da fratura da prótese dentária e do longo período em que a consumidora permaneceu sem substituto adequado.

Nesse particular, o recurso da autora voltado à majoração da indenização merece acolhida.

Tem-se como pressuposto que a indenização deve se ater à quantia que não enriquece nem avilta quem recebe, mas que seja suficiente para reparar os danos morais causados à vítima e para reprimir a prática de novos atos.

A uma, sabe-se que a compleição harmônica do sorriso é um dos principais elementos da estética do rosto, de modo que o uso de prótese quebrada (de agosto a novembro de 2021) ou com três dentes no lugar de quatro (de novembro de 2021 até o final de 2022, quando a ré logrou se consultar com outra profissional) constitui grave abalo moral.

A inadequação das próteses também enseja desconforto à paciente em atividades rotineiras como a alimentação e o sono, o que também foi destacado pela perita.

Além do período bastante prolongado, incumbe destacar a reprovabilidade da conduta da ré após o insucesso do primeiro tratamento, pois a demora excessiva na apresentação de tentativas de resolver o caso da paciente configura intenso descaso com os interesses legítimos da consumidora.

No mais, a ré é profissional odontológica com pós-graduação (fls. 65-66) e é única sócia de sociedade limitada com capital social considerável (fls. 63), de modo que possui capacidade econômica favorável, a ser sopesada no arbitramento da prestação reparatória.

Portanto, diante da intensidade da lesão (gravidade e duração), da reprovabilidade do comportamento e da capacidade econômica da lesante, a quantia de R\$ 20.000,00 (nos limites do pedido autoral) é adequada para desempenho da dúplici função da indenização por danos morais.

Em suma, reforma-se a sentença recorrida para (i) reduzir a condenação relativa à restituição do preço pago para R\$ 7.500,00 e (ii) majorar a indenização por danos morais para R\$ 20.000,00, mantendo-se os acréscimos legais fixados na sentença.

Apesar do parcial acolhimento do apelo da ré, mantém-se a sucumbência mínima da autora e, assim, os ônus sucumbenciais não merecem redistribuição.

Do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso da ré e dou provimento ao recurso da autora.**

ANGELA MORENO PACHECO DE REZENDE LOPES
Relatora