



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409411

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006230-04.2023.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que são apelantes ODONTOBIRIGUI CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA e ODONTOCOMPANYFRANCHISING S.A, é apelada VALDENICE PEREIRA DA SILVA.

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 parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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), MARIA DO CARMO HONÓRIO E MARCELLO DO AMARAL PERINO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

DÉBORA BRANDÃO

Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 004238

Apelação Cível 1006230-04.2023.8.26.0077

COMARCA: Birigüi

Apelantes: Odontobirigui Clínica Odontológica Ltda e

Odontocompanyfranchising S.a

Apelado: Valdenice Pereira da Silva

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame. Recurso de apelação contra sentença que declarou rescindido contrato de prestação de serviços odontológicos e condenou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Ambas as rés apelaram, buscando a reforma integral da sentença e a improcedência dos pedidos. II. Questão em Discussão. (i) A questão em discussão consiste na legitimidade passiva da franqueadora Odontocompany Franchising S/A. (ii) A responsabilidade das rés pela falha na prestação dos serviços odontológicos. III. Razões de Decidir. Afastada a ilegitimidade passiva da Odontocompany, que integra a cadeia de fornecimento dos serviços, conforme art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Evidenciada a falha na prestação dos serviços odontológicos, com base no laudo pericial que estabeleceu nexo causal entre os danos e a conduta das requeridas. IV. Dispositivo e Tese. **Recurso parcialmente provido** para reduzir a indenização por danos morais de R\$15.000,00 para R\$5.000,00, mantendo a rescisão do contrato e a restituição dos valores pagos. Tese de julgamento: 1. A franqueadora integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente. 2. A falha na prestação dos serviços justifica a rescisão contratual e a indenização.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 399/403, que julgou parcialmente procedente os pedidos formulados

pelo autor, para declarar rescindido o contrato de prestação de serviços odontológicos celebrado entre as partes, bem como o pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 6.000,00 e morais no valor R\$ 15.000,00.

Ambas as rés apelaram.

Sustenta a corré Odontobirigui Clínica Odontológica Ltda (fls. 411/425), em síntese, que a apelada realizou diversos procedimentos odontológicos com a requerida desde dezembro de 2018, sem que houvesse qualquer reclamação. Afirma que a apelada realizou extração dentária inicial e, posteriormente, a colocação dos implantes, seguindo os protocolos clínicos adequados e o tempo necessário de osseointegração. Acrescenta que o implante dentário exige período mínimo de cicatrização e adaptação do organismo ao material utilizado. Aduz ter informado o apelado de todos os cuidados pós-operatórios e as recomendações médicas essenciais para o sucesso do tratamento, contudo, houve rejeição dos implantes, evento biológico e comum, sem qualquer relação com erro de procedimento. A apelada concordou em realizar enxerto ósseo para viabilizar a continuidade do tratamento, sendo que os novos implantes foram instalados com sucesso, e retornou para moldagem de prótese definitiva em 12/04/2021, momento em que os implantes estavam íntegros. Afirma que a apelada não mais compareceu às consultas para finalização do tratamento. Pugna pela inexistência de ato ilícito por ela praticado. Por fim, pretende a reforma integral sentença e a improcedência dos pedidos da autora.

Sustenta a corré Odontocompany Franchising S/A (fls. 428/454), em síntese, sua ilegitimidade passiva, uma vez que figura como franqueadora, e não fabricante, comerciante ou fornecedora dos serviços objeto da demanda. Afirma que a empresa franqueada possui plenas condições de responder pela prestação dos serviços, bem como que cada franquía é independente, tendo apenas concedido direitos de utilização de sua marca à corré, de modo que não pertence à cadeia de consumo. No mérito, aduz que não restou demonstrada a falha na prestação dos serviços odontológicos. Pretende o acolhimento da preliminar de

ilegitimidade passiva, reforma integral da sentença e a improcedência dos pedidos formulados pela autora.

Recursos processados, contrarrazões recursais às fls. 462/474.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Os recursos interpostos não comportam acolhimento, pelas razões e fundamentos aduzidos a seguir.

Prima facie, afasto a arguição de ilegitimidade passiva da OdontoCompany.

Não obstante a apelante tenha formalmente contratado o tratamento odontológico diretamente com Odontobirigui Clínica Odontológica Ltda, sua aproximação se deu em razão da marca OdontoCompany, empresa nacionalmente conhecida, especializada em tratamentos de implantes odontológicos.

Nesta toada, a OdontoCompany passa a integrar a cadeia de fornecimento dos serviços, observado o art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que seu nome e reputação respaldam a contratação com o prestador do serviço. Tanto que, o instrumento de contrato (fls. 37/41) e ficha de anamnese (fls. 36) levam seu nome e logotipo, trazendo expectativa do consumidor de que com ela contratava.

Nesse sentido, segue precedente desta C. Câmara de Direito Privado:

ERRO ODONTOLÓGICO. Sentença de procedência fixando indenização por danos materiais e danos morais. Inconformismo das corrés. **Legitimidade passiva da corré Sorridents caracterizada. Responsabilidade solidária da corré pela reparação dos danos causados à autora. Corré integrou a cadeia de fornecimento dos serviços prestados à autora na qualidade de franqueadora.** Falha técnica no tratamento. Nexo causal atestado pela prova pericial.

Indenização por danos materiais e morais devida. Dano moral. Valor adequado em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Honorários sucumbenciais que comportam reforma. Fixação por equidade que é regra subsidiária. Honorários sucumbenciais que, na hipótese, devem observar o valor da condenação. Fixação em 20% sobre o valor atualizado da condenação. RECURSO DA CORRÉ LFK PROVIDO E RECURSO DA CORRÉ SORRIDENTS PARCIALMENTE PROVIDO, reformando-se a r. sentença, unicamente, no tocante à fixação dos honorários sucumbenciais. (TJSP Apelação Cível nº 1006179-71.2019.8.26.0161; órgão julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Relator(a): Ana Maria Baldy; Data de julgamento: 11/08/2021).

No mesmo sentido, segue precedentes deste Egrégio

Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RECONHECIMENTO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Serviços odontológicos. Franqueadora e Franqueada. **Legitimidade passiva da franqueadora. Responsabilidade solidária. Teoria da aparência.** Relação de consumo. Falha na prestação do serviço. Inadimplemento contratual. Danos materiais comprovados. Dano moral configurado e bem calibrado. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária a teor do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. (Apelação Cível nº 1006959-87.2024.8.26.0564; órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Relator(a): Flávia Beatriz Gonçalves da Silva; Data de julgamento: 02/04/2025).

APELAÇÃO CÍVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS CURSO DE INGLÊS - AÇÃO DE restituição de quantia paga c.c. indenização por dano moral - Sentença de procedência - Fechamento da unidade de ensino sem prévio aviso aos alunos ou realocação da turma - **Legitimidade passiva do franqueador - Relação consumerista - Responsabilidade solidária entre franqueadora e franqueada Precedentes deste E. Tribunal de Justiça** - Inadimplemento contratual configurado, sem qualquer prestação de serviços, nada obstante o integral pagamento das parcelas de mensalidades - Dano moral configurado - Episódio que suplanta o mero aborrecimento atrelado a fato cotidiano, frustrada a expectativa de acesso ao curso profissionalizante, com promessa de pronta colocação no mercado de trabalho - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP Apelação Cível nº 1000542- 91.2023.8.26.0358; órgão de julgamento: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator(a): ANA LUIZA VILLA NOVA; Data de julgamento: 25/02/2025).

Passo ao mérito.

A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, cujo art. 14, § 4º, estabelece a responsabilidade subjetiva do profissional liberal. A responsabilidade civil do médico e do dentista é, portanto, subjetiva. A responsabilidade civil do hospital ou clínica será objetiva em relação ao atendimento prestado, mas na hipótese de atos dos médicos a ela vinculados, depende da prova da culpa destes. Como ensina Ruy Rosado do Aguiar:

“Isso, contudo, não dispensa que se prove a culpa do servidor, na prática do ato danoso. Isto é, o hospital não responde objetivamente, mesmo depois da vigência do Código de Defesa do Consumidor, quando se trata de indenizar dano produzido por médico integrante de seus quadros (TJSP, AgI 179.184 -1. 5ª.Câm. Civ.), pois é preciso provar a culpa deste, para somente depois ter como presumida a culpa do hospital” (Responsabilidade Civil do Médico, RT 733:33, Pg. 41).

Nesse sentido, tem decidido o Superior Tribunal de Justiça:

“A responsabilidade dos hospitais, no que tange à atuação técnico-profissional dos médicos que neles atuam ou a eles sejam ligados por convênio, é subjetiva, ou seja, dependente da comprovação de culpa dos prepostos, presumindo-se a dos preponentes. Em razão disso, não se pode dar guarida à tese que objetiva excluir, de modo expresso, a culpa dos médicos e, ao mesmo tempo, admitir a responsabilidade objetiva do hospital, para condená-lo a pagar indenização por morte de paciente”. (REsp 258.389-SP, 4a. T, Rel. Min.Fernando Gonçalves, DJU de 22 e agosto de 2005).

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves:

“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.” (Responsabilidade Civil, Ed. Saraiva, 10ª ed., p. 413/414).”

O laudo pericial e demais esclarecimentos de fls. 331/347 e 373/374 concluem que a demora em finalizar o protocolo superior e com o uso da prótese total superior sem os devidos ajustes, reembasamento com material soft, e trocas periódicas, com retornos mensais, pode ter levado à sobrecarga dos implantes, com perda óssea ao redor dos nº 15 e 13.

O *expert* estabelece nexo causal entre os fatos narrados na inicial, notadamente o dano estético, e a conduta das requeridas. Afirmou que houve falha na prestação dos serviços em razão da não confecção da prótese protocolo superior de resina. (fl. 342).

Por fim, esclarece o *jurisperito* que a requerente cumpriu com as recomendações impostas pela requerida, uma vez que restou comprovado pelo RX panorâmico, realizado aos 17/02/2021, que não houve perda óssea ou lesões ao redor dos implantes que justificassem a demora na conclusão do tratamento, de modo que a osseointegração restou comprovada.

Ante ao conjunto probatório, ficou evidenciada a falha na prestação dos serviços odontológicos, na medida em que deixou de implantar prótese de resina, tendo sido evidenciada a osseointegração, o que não justifica tamanho lapso temporal.

No que tange a arguição de abandono do tratamento por parte da autora, ausente prova neste sentido, a qual seria de fácil produção pela ré, detentora do prontuário odontológico e todos os demais documentos que compõe o tratamento, inclusive agendamento de consultas, motivo pelo qual não desincumbiu-se do ônus previsto no art. 373, II, do Código de Processo Civil. Ademais, tal arguição vai de contra a lógica dos fatos narrados em exordial, qual seja, o constrangimento da autora estar sem os dentes.

Considerando a falha na prestação dos serviços, os quais foram prestados de forma incompleta, o que se verifica às fls. 56/58, e a ausência de demonstração da culpa exclusiva da paciente, fica autorizada a rescisão do contrato sem ônus à consumidora, com consequente restituição dos valores pagos pelo tratamento não concluído.

No mais a falha na prestação dos serviços repercutiu sobre os direitos fundamentais da autora, tais como imagem e dignidade, na medida em que a paciente se viu sem a prótese dentária contratada, já com seus dentes extraídos, circunstância que extrapola o mero aborrecimento.

No que a tange ao pleito indenizatório extrapatrimonial, não há critérios predeterminados para a fixação do valor da indenização por danos morais e estéticos. Deve-se atentar aos princípios da razoabilidade, do não enriquecimento indevido, da conduta da requerida e das forças financeiras das partes. Também se busca a gravidade da ofensa, risco criado, e a culpa ou dolo. O valor alcançado tem por fim recompor a dor do lesado e, ao mesmo tempo, o efeito profilático de modo a reprimir condutas violadoras da dignidade humana.

Considerando tais aspectos, acolho neste ponto o recurso da apelante para reduzir o *quantum* indenizatório para R\$5.000,00, a serem corrigidos monetariamente desde o arbitramento, e acrescidas de juros de mora desde a citação, mantendo os demais capítulos da r. sentença, em consonância com o que tem sido fixado por esta E. 6ª. Câmara. Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. Erro odontológico. Ação indenizatória. Parcial procedência. Condenação do requerido a indenizar as autoras pelos danos materiais e pelos danos morais, fixados em R\$ 5.000,00. Irresignação das requerentes. Danos materiais. Indenização mantida, no tocante aos dispêndios de recursos efetivamente comprovados, e que possuem correlação ao erro de tratamento cometido pelo requerido. Danos morais. Majoração. Descabimento. Imperícia no tratamento odontológico prestado à coautora, que lhe acarretou sofrimento, dores e dissabores. Valor corretamente arbitrado em R\$ 5.000,00, a fim de imprimir caráter punitivo e compensatório. Danos estéticos. Configuração. Expert que atestou a presença de debilidade estética da

coautora, o que, evidentemente, afetou sua autoestima. Dano que, ainda que temporário, deve ser indenizado, sendo possível cumulá-lo com os danos morais. Exegese da Súmula 387 do STJ. Valor fixado em R\$ 3.000,00, nos ditames da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1011417-36.2021.8.26.0344, Relator: Rodolfo Pellizari, Órgão julgador: 6ª Câmara de Direito Privado TJSP, Data do julgamento: 01/08/2024).

“Responsabilidade civil. Falha na prestação de serviços odontológicos. Colocação de implante dentário. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Falha demonstrada, pois, além de ter havido necessidade de refazimento do tratamento, não logrou demonstrar o requerido que seu trabalho observou a melhor técnica e que o resultado alcançado foi satisfatório, ônus que lhe incumbia, pois, em se tratando de serviço de odontologia de natureza estética, há a inversão do ônus da prova, competindo ao profissional executante comprovar a adequação de seu trabalho. Presunção de inadequação do serviço não elidida por prova convincente produzida pelo réu. Vício na prestação do serviço que impõe o dever de restituir a totalidade da quantia paga. Danos materiais. Montante não impugnado especificamente na contestação. Dano moral. Configuração. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Valor que é consentâneo com os critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. Recursos improvidos.” (Apelação Cível nº 1005309-26.2015.8.26.0562, Relator: Ademir Modesto de Souza, Órgão julgador: 6ª Câmara de Direito Privado TJSP, Data do julgamento: 24/06/2024).

Desse modo, reformo em parte a r. Sentença apenas para reduzir a indenização por danos morais de R\$15.000,00 para R\$5.000,00, a ser corrigida e acrescida de juros de mora nos termos da sentença.

Em virtude do resultado do julgamento, mantenho a condenação das requeridas ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em 10% do proveito econômico, a serem pagos pelas requeridas.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** aos recursos, nos termos da fundamentação acima.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, consideram-se prequestionados todos os dispositivos citados pelas partes (art. 1025



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do CPC), que não se coadunam com a linha de entendimento adotado no julgamento deste recurso.

DÉBORA BRANDÃO
Relatora
Assinatura Eletrônica