



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031060-28.2019.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelada JACQUELINE ANGELA FARIA SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada/apelante RIMA ODONTOLOGIA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: São José dos Santos – 7ª Vara Cível
APTE/APDO.: Jacqueline Angela Faria Souza
APTE/APDO.: Rima Odontologia Me
JUIZ: Emerson Norio Chinen
29ª. Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 16.985

EMENTA: Prestação de serviços – Ação de reparação por danos morais e materiais – Tratamento Odontológico – Sentença de parcial procedência – Apelos de ambas as partes – Perícia técnica que era imprescindível para prova da alegação de ausência de vício na prestação de serviços. Assim, sucumbente no ônus probatório, era mesmo o caso de condenação da ré à reparação dos danos sofridos pela autora – Indenização por danos morais teve fundamento no sofrimento físico e emocional a que foi submetida a autora. Quantum fixado pelo Juízo a quo que deve ser majorado, com fundamento nos princípios da causalidade e proporcionalidade. – Recurso da ré improvido – Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.

A I. Julgadora de Primeiro Grau, pela sentença de fls. 175/179, julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por **Jacqueline Angela Faria Souza**, para condenar a ré, **Rima Odontologia ME**, “ao pagamento de indenização no valor de R\$ 2.180,99, nos termos acima calculados, corrigido desde o desembolso e juros legais de mora desde a citação, bem como para condenar na indenização por dano moral na importância de R\$ 3.000,00, corrigido monetariamente (Súmula STJ 362) e com juros legais de mora desde a citação.”.

1) Não obstante, a autora apelou (fls. 184/203), pleiteando, em síntese, a majoração das verbas indenizatórias.

Em relação à indenização por danos morais, aduz que “ao se queixar da disparidade entre o serviço ofertado na assinatura do contrato e o que foi realizado, foi ofendida sob a alegação de que estaria exigindo muito. Ademais, não suficiente a desídia no atendimento, o serviço por si só foi permeado de falhas grosseiras, o pino

mal colocado lhe trouxe dores excessivas, enfrentou maior sofrimento ainda na colocação de um pino provisório (perereca) o qual inclusive afetou a sua fala, além de pretenderem submeter a Apelante a espera de aproximadamente 06 (seis meses) por falta de material.” (sic - fls. 190).

Aduz, ainda, que a empresa requerida possui capacidade financeira suficiente para arcar com o pagamento de indenização mais elevada, discorrendo, ainda, sobre o grau de culpabilidade e má-fé da requerida, bem como o histórico de ocorrências similares com outros consumidores.

Com efeito, pugna pela majoração da indenização, conforme entendimento jurisprudencial que entende aplicável ao caso.

Em relação aos danos emergentes, pugna pela “a devolução dos valores pagos à título de prestação de serviços, no importe de R\$ 5.331,33 (cinco mil, trezentos e trinta e um reais e trinta e três centavos), em razão destes terem sido prestados de maneira completamente insatisfatória e não conclusiva, bem como o ressarcimento dos valores pagos ao novo profissional, no montante de R\$ 6.220,00 (seis mil e duzentos e vinte reais), se revela na melhor medida.” (sic - fls. 202).

Ante o exposto, requer o provimento do recurso e a reforma da sentença, nos termos supracitados.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 101), com contrarrazões a fls. 245/249.

2) Da r. sentença, também apelou a requerida (fls. 205/214).

Inicialmente, a apelante sustenta que os serviços odontológicos prestados à apelada foram executados com diligência e dentro do padrão esperado, inexistindo qualquer negligência, imprudência ou imperícia.

Conforme a documentação acostada aos autos, argumenta que o tratamento ocorreu conforme o previsto em contrato. O insucesso no implante foi atribuído a condições de saúde da apelada, que estava em tratamento de câncer.

Assim, defende que a rejeição do pino implantado é uma possibilidade inerente ao organismo do paciente, não se relacionando com a conduta do profissional.

Ademais, a apelante destaca que, mesmo diante de uma cláusula contratual que previa a cobrança de nova tentativa de implante, a clínica ofereceu essa possibilidade gratuitamente, o que foi recusado pela apelada sem justificativa.

Portanto, alega que a não conclusão do tratamento se deu por escolha da própria apelada, que optou por não retornar à clínica para finalizar os procedimentos, apesar da disponibilidade da apelante para tanto.

No que tange ao aproveitamento dos serviços, a apelante refuta a conclusão do magistrado de primeiro grau de que houve apenas um aproveitamento parcial dos procedimentos realizados.

Neste sentido, argumenta que o orçamento apresentado pela apelada para tratamento com outro profissional não comprova a necessidade de reparação, mas, sim, a continuidade do tratamento, indicando que os implantes realizados foram plenamente aproveitados.

Quanto à indenização por danos morais, a apelante assevera que não houve descumprimento contratual ou qualquer fato que justificasse a condenação.

Sustenta que os eventos narrados configuraram meros aborrecimentos, insuficientes para ensejar reparação por dano moral.

Ademais, considera desarrazoado e desproporcional o montante fixado na sentença, uma vez que não foi demonstrado qualquer abalo psicológico significativo à apelada.

Por fim, a apelante discorda da distribuição das verbas sucumbenciais, argumentando que, diante da parcial procedência dos pedidos, a sucumbência deveria ser proporcionalmente distribuída entre as partes, conforme o artigo 86 do Código de Processo Civil.

Requer, portanto, a redução dos honorários advocatícios de 10% para 5%, considerando que ambas as partes foram vencedoras e vencidas.

Diante do exposto, a apelante pleiteia a reforma da sentença para que sejam rejeitados todos os pedidos indenizatórios. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório e a redistribuição proporcional dos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 215/216, 252), com contrarrazões a fls. 222/244.

É o relatório.

Presente os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, de rigor o conhecimento dos recursos.

No mérito, preservado o entendimento em contrário, a r. sentença deve ser mantida, **em grande parte**, por seus próprios e jurídicos fundamentos, posto que adequadamente aplicados ao caso concreto.

Destarte, devem ser integralmente adotados como razão de decidir, conforme autoriza o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, *verbis*: "*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os*

fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Consigne-se que referido dispositivo não implica em omissão na fundamentação da decisão, na medida em que explicita e reafirma o direito adequadamente aplicado pelo Juízo *a quo*, em contraposição aos argumentos expendidos em recurso, que muitas vezes se limitam a renovar as mesmas teses ventiladas na fase de conhecimento.

Em outras palavras, o regramento Regimental visa conformar na mesma equação os princípios constitucionais da efetividade da jurisdição e o da celeridade, com a duração razoável dos processos, sem prejuízo da fundamentação das decisões judiciais.

Neste sentido, o C. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou positivamente a aplicação deste mecanismo.

A propósito, veja-se:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 535, 512, E 515, §1º, DO CPC. INEXISTÊNCIA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 128, 460 E 293 DO CPC. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 283/STF E 7/STJ.

1. Inexiste a alegada omissão no julgado, pois o Tribunal de origem dirimiu as questões pertinentes ao litígio.

2. Ressalta-se que "pode o Tribunal local, examinando a apelação, adotar ou ratificar os fundamentos da sentença como razão de decidir do acórdão sem que isso represente omissão ou ausência de motivação do julgado. Precedentes." (AgRg no AREsp 377.353/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 11/03/2014, DJe 19/03/2014).

(...) 5. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 530.121/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 19/08/2014, DJe 25/08/2014, g.n.)

“CRIMINAL. HABEAS CORPUS. TENTATIVA DE FURTO QUALIFICADO. APELAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. POSSIBILIDADE. REGIMENTO INTERNO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. CONSTRANGIMENTO ILEGAL NÃO EVIDENCIADO. ORDEM DENEGADA.

I. Hipótese em que se impugna acórdão de apelação que não apreciou analiticamente as teses defensivas, limitando-se a adotar os fundamentos da sentença condenatória.

II. Regimento Interno do Tribunal que autoriza ao relator a ratificar os fundamentos da decisão recorrida quando esta se mostrar suficientemente motivada.

III. Tendo o magistrado singular examinado todas as alegações oferecidas em sede de apelação, e havido a adoção de tais fundamentos no acórdão conforme disposição autorizativa expressa do Regimento Interno do Tribunal, não se constata o constrangimento alegado.

IX. Ordem denegada.” (HC 220.812/SP, Rel. Ministro GILSON DIPP, QUINTA TURMA, julgado em 26/06/2012, DJe 01/08/2012)

“HABEAS CORPUS. ROUBO CIRCUNSTANCIADO. APELAÇÃO CRIMINAL. ARGUIÇÃO DE NULIDADE POR FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO. ACÓRDÃO QUE ADOTA COMO RAZÕES DE DECIDIR MOTIVAÇÃO CONTIDA NA SENTENÇA DE PRIMEIRO GRAU. COMPLEMENTAÇÃO COM CONSIDERAÇÕES PRÓPRIAS. CONSTRANGIMENTO ILEGAL NÃO EVIDENCIADO. ORDEM DENEGADA.

1. A hipótese retrata situação peculiar encontrada no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, cujo Regimento Interno permite ao Desembargador Relator ratificar os fundamentos da decisão recorrida, caso entenda que esta não seja passível de reforma.

2. No caso, ainda que de maneira sucinta, o Desembargador Relator externou as suas convicções formadas após o cotejo das alegações recursais com a decisão recorrida, utilizando-se, de maneira complementar, do aludido dispositivo regimental para embasar seu voto.

3. Tal circunstância afasta a alegada ofensa ao disposto no artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal, já que os fundamentos que levaram o Tribunal de origem a manter o édito repressivo foram externados no acórdão objurgado, viabilizando, assim, o manejo dos meios de impugnação e controle cabíveis.

4. Ordem denegada.” (HC 211.124/SP, Rel. Ministro JORGE MUSSI, QUINTA TURMA, julgado em 18/10/2011, DJe 09/11/2011).

Isso assentado, cumpre anotar os fundamentos da r. sentença que bem apreciou a lide, *verbis*:

“É o relatório.

D E C I D O.

Prescinde o feito dilação probatória, comportando julgamento imediato.

A parte autora sustentou falha na prestação dos serviços contratados, referentes a procedimento odontológico com devolução de valores e indenização.

O reconhecimento da relação de consumo é insuperável, tanto que o Código de Defesa do Consumidor veio a lume a fim de atender uma insatisfação social contra o tratamento dado pelo mercado a uma sociedade de massa, e objetivando dar paridade de armas a partes notoriamente desiguais, criou um microsistema que tem em seu seio promover a boa-fé, a lealdade na transmissão de informações e o correto oferecimento de produtos e serviços, repudiando embustes retóricos.

Nas relações de consumo, ao consumidor, basta a constatação da falha na prestação dos serviços, para que se possa exigir da parte contrária fornecedora, verdadeira prestação de contas, consistente no detalhamento dos serviços prestados e prova de sua realização, tais como por exemplo, contrato, prontuário, exames, entre outros, em nome da parte consumidora a revelar a sua efetiva prestação.

A parte ré, entretanto, muito pouco provou. O documento juntado a fls. 128 não faz qualquer menção se o tratamento ali disposto foi aquele oferecido à autora, visto que não consta sequer o nome dela ou o número do contrato firmado, e mesmo que se refira ao tratamento oferecido à autora, o documento apenas

comprova que realmente não houve a conclusão do serviço contratado ou seja que o serviço foi prestado apenas parcialmente. Sobre o atestado médico juntado, não houve comprovação de que o problema de saúde da autora impediu a conclusão do tratamento por sua culpa exclusiva.

E, ao reverso, logrou a parte autora comprovar documentalmente a contratação dos serviços profissionais do réu e o pagamento combinado de R\$ 5.816,00 (entrada de R\$ 2.908,00 mais seis cheques no valor de R\$ 484,67), com devolução de um dos cheques, pois um dos pinos contratados não seria mais colocado. Quatro dos cinco pinos contratados foram colocados, sendo que daqueles colocados um se soltou e não houve a devida reparação. Sendo assim, como o serviço não ficou a contento, a autora precisou se submeter a novo tratamento odontológico reparatório com novo dentista. Nesse contexto, bem evidenciada a responsabilidade da empresa pela não finalização completa do serviço de atendimento odontológico contratado.

Diante deste quadro, verifica-se que com a presença da verossimilhança das alegações do consumidor, enseja-se a inversão do ônus da prova a seu favor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, razões que logicamente conduzem à procedência da demanda nesse aspecto.

Desse modo, impõe-se o reconhecimento da falha parcial na prestação dos serviços contratados, assim de rigor a devolução dos valores pagos, mas não integralmente porque bem ou mal houve tratamento e a falha do serviço deve ser imputada apenas como parcial, logo esta fica arbitrada em 50% como serviço concluído e gera direito ao reembolso do percentual não concluído de 50% do preço contratual. Sobre esse percentual deverá ser observado e compensado o último cheque que já foi devolvido. Em relação aos valores, estes vieram bem comprovados conforme documentos de fls. 26, tudo resultando em R\$ 2.665,66 (50%) – R\$ 484,67 = R\$ 2.180,99 diferença faltante a ser devolvida pela parte ré a parte autora.

Acerca do pagamento realizado pela necessidade de contratação de tratamento com novo profissional, não restou comprovado o efetivo pagamento pelos serviços. Restando, portanto, afastada a devolução da quantia pretendida, igualmente inclusive por falta de prova de nexo causal de sua efetiva necessidade.

Acerca do pedido de dano moral, adota-se a jurisprudência que estabelece que o simples descumprimento do dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atinja a dignidade da parte. Colocado em outras palavras este Juízo tem adotado o entendimento de que o mero inadimplemento obrigacional, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por dano moral.

No caso concreto, as circunstâncias fáticas narradas e provadas dentro de uma dimensão comprobatória em relação ao homem médio, mormente no que tange aos constrangimentos decorrentes do descumprimento, da privação/cobrança de valor, dos transtornos decorrentes da deficiência para resolução que bem poderia ser simples e da frustração quanto à observância do dever anexo de boa-fé objetiva, tudo configura uma relevante situação excepcional.

A fixação da indenização moral deve observar os critérios normalmente atendidos pela jurisprudência: valor econômico de origem; natureza, extensão e intensidade da ofensa sofrida, com abalo das atividades cotidianas; condições pessoais da vítima e repercussão do dano na vida particular dela; capacidade

econômica do ofensor e disparidade econômica entre as partes; grau de culpabilidade e verificação da ocorrência de má-fé ou de dolo; histórico anterior de ocorrências assemelhadas; eventual contribuição da vítima para o evento; caráter preventivo da reparação do dano moral. Com base em tais critérios, fixa-se a indenização moral em R\$ 3.000,00.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial formulado para condenar a parte ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 2.180,99, nos termos acima calculados, corrigido desde o desembolso e juros legais de mora desde a citação, bem como para condenar na indenização por dano moral na importância de (...), corrigido monetariamente (Súmula STJ 362) e com juros legais de mora desde a citação.

Pelo princípio da causalidade, arcará a parte ré vencida no essencial com as custas, despesas processuais e honorários de advogado arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

O preparo recursal corresponderá a 4% do valor da condenação, se líquida a sentença, ou da causa, se ilíquida, nos termos do inc. II e § 2º do art. 4º da Lei Estadual 11.608/2003, com a redação dada pela Lei 15.855/2015.

Oportunamente, sem correta manifestação em prosseguimento, ao arquivo com as cautelas legais.

P.R.I.”.

De fato, a sentença deu interpretação adequada aos fatos, alegações e prova dos autos, expondo fundamentação legal e conclusão irrecusáveis, motivo pelo qual deve ser prestigiada.

No mérito, não prosperam as alegações deduzidas pela requerida em recurso porque, à míngua de prova pericial técnica nesse sentido, o insucesso no cumprimento da obrigação principal assumida em contrato, vale dizer, a instalação de 5 implantes dentários, evidencia a falha na prestação dos serviços.

Em outras palavras, ao contrário do sustenta a ré/apelante, o tratamento não ocorreu conforme o previsto.

Também não prospera a tese excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, por suposta rejeição dos implantes pelo organismo em razão do tratamento de câncer que a autora vinha realizando.

Realmente, é dever do prestador de serviço prestar informações claras e corretas acerca dos serviços, produtos, valores e, principalmente, dos riscos do serviço oferecido ao consumidor, e de forma específica, e não genérica, como consignado no documento de fls. 129.

Isso porque a prestadora de serviço tinha o dever de avaliar corretamente a real situação de saúde da consumidora, a fim de avaliar os riscos reais de êxito do procedimento.

In casu, ao surpreender a autora, após a contratação dos serviços, com a informação de que suas condições de saúde teriam interferido na fixação da prótese, a

empresa ré acabou por infringir os postulados básicos da legislação consumerista, sobretudo o direito de informação.

Em suma, deveria a ré avaliar de forma correta os serviços que seriam executados, informar-se sobre o quadro clínico da consumidora, informando-a sobre os riscos reais do procedimento ao qual seria submetida, assim como o valor total a ser dispendido e as alternativas em caso de insucesso.

E como visto, *in casu*, não foi assim que procedeu.

Como se não bastasse, em sede processual, ao alegar fato impeditivo e modificativo do direito da autora, a ré acabou atraindo para si o ônus da prova, máxime considerando a regra de inversão, consubstanciada no art. 6º, VIII, do CDC.

Outrossim, como anotado, a prova pericial técnica era imprescindível para a elucidação de tais questões. Contudo, intimada a especificar provas (fls. 156), a ré não requereu a realização de perícia (fls. 161/162).

Assim, sucumbente no ônus probatório, era mesmo o caso de condenação da ré à reparação dos danos sofridos pela autora.

No mais, mesmo que oferecida gratuitamente a recolocação do implante à autora, é certo que a perda de confiança gerada pela falha na prestação dos serviços é motivo suficiente para justificar a opção pela rescisão do contrato e contratação de outro profissional para a finalização dos serviços.

Por sua vez, com razão o Juízo de origem ao concluir que houve aproveitamento parcial dos procedimentos realizados, tendo em vista que restou incontroverso nos autos que, dos 5 implantes prometidos, apenas 3 foram aplicados com êxito.

Com efeito, forçoso concluir que o outro profissional contratado pela autora deu continuidade aos serviços não realizados, motivo pelo qual afigura-se correta a conclusão de que a parte autora faz jus apenas ao ressarcimento de parte do valor pago à requerida, não havendo que se falar em indenização do valor pago ao outro profissional.

Lado outro, sem razão a ré/apelante ao pugnar pelo afastamento ou redução da indenização por danos morais.

Realmente, em acréscimo aos fundamentos consignados em sentença, é certo que a indenização por danos morais teve fundamento no sofrimento físico e emocional a que foi submetida a autora, para a correção do serviço prestado pela ré.

No tocante ao *quantum* indenizatório, como já assentado em iterativa jurisprudência, a indenização por dano moral tem natureza compensatória e visa proporcionar ao ofendido um bem-estar psíquico pela ofensa propriamente dita, mas, não enriquecê-lo.

Outrossim, o arbitramento da indenização deve levar em conta não só as consequências do fato para o autor, mas, também, a gravidade da ofensa e a culpabilidade do réu.

Por fim, é necessário considerar o caráter pedagógico ou punitivo da indenização por dano moral, que deve ser suficiente para desencorajar futuras repetições da mesma conduta pelos condenados.

Como ensina Caio Mario da Silva Pereira, a indenização em questões da espécie, deve ser constituída de soma compensatória "*nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.*" (Responsabilidade Civil, 2a edição, Forense, 1990, pág. 67).

A título de comparação, em casos de acidente de trânsito, em que verificados danos corporais que requerem hospitalização e tratamento médico específico, esta C. 29ª Câmara de Direito Privado tem fixado, em média, para fins de indenização, valor equivalente a 10 salários-mínimos, considerando a unidade federal vigente na data da prolação da decisão de arbitramento do quantum devido.

Todavia, é certo que, *in casu*, os danos corporais experimentados pela autora são de menor expressão.

Porém, não por isso devem deixar de ser tratados como tal, modulando-se apenas o *quantum* devido para o valor adequado, em patamar abaixo do acima mencionado, mas superior ao fixador pelo Juízo de origem.

Com efeito, **de rigor o acolhimento parcial do recurso da autora, para fixar a indenização por danos morais no valor de R\$ 4.848,00, que corresponde a 4 salários-mínimos, considerando o valor da unidade federal vigente na data da prolação da sentença (R\$ 1.212,00 – 2022).**

Outrossim, nega-se provimento ao recurso da ré.

Por fim, sem razão de ser a discussão armada acerca das verbas de sucumbência.

Realmente, além do quanto asseverado pelo I. Julgador de Primeiro Grau, acerca do princípio da causalidade, fato é que a sucumbência da autora não foi expressiva.

Pelo contrário.

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença no tocante às verbas de sucumbência, impostas à ré apelante, ex vi do que dispõe o art. 86, § único, do CPC.

Ante o improvimento do recurso interposto pela ré, majoro a honorária por ela devida ao patrono da autora, com fundamento no art. 85, §§ 2º, e 11, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC, para 11% do valor atualizado da condenação.

Com tais considerações, **pelo meu voto, nego provimento ao recurso da ré e dou parcial provimento ao recurso da autora.**

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator