



PODER JUDICIÁRIO - ESTADO DE GOIÁS

Gabinete do Desembargador F. A. de Aragão Fernandes

gab.faafernandes@tjgo.jus.br

7ª Câmara Cível

DUPLA APELAÇÃO CÍVEL Nº 5749252-55.2023.8.09.0051
COMARCA DE GOIÂNIA
1ª APELANTE : MIRNA DA CUNHA DE OLIVEIRA
APELADO : GOIANIA SETOR MARISTA CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA
2º APELANTE : GOIANIA SETOR MARISTA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
LTDA
APELADA : MIRNA DA CUNHA DE OLIVEIRA
RELATOR : Des. FABIANO ABEL DE ARAGÃO FERNANDES

VOTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade dos recursos, deles conheço.

Trata-se de apelações cíveis, a primeira interposta pela autora **MIRNA DA CUNHA DE OLIVEIRA** (evento nº 154) e a segunda pela ré **GOIANIA SETOR MARISTA CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA** (evento nº 157), contra sentença proferida pela excelentíssima Juíza de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Goiânia, Dra. Marina Cardoso Buchdid, registrada no evento nº 147 da ação de rescisão de contrato c/c danos materiais e morais.

Conforme relatado, a autora alegou que celebrou contrato com a ré para realização de procedimentos odontológicos no valor total de R\$ 18.000,00, em 16/11/2022, mediante pagamento de entrada de R\$ 3.000,00 e 24 parcelas de R\$ 625,00, tendo adimplido R\$ 9.900,00. Informou que a primeira cirurgia foi realizada em janeiro/2023, mas a prótese provisória prometida não foi fornecida e o tratamento não teve continuidade, resultando em abandono do serviço contratado.

Afirmou que a falta de execução dos serviços contratados acarretou-lhe sérios transtornos, inclusive de ordem emocional, por constrangimentos

Valor: R\$ 41.700,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
7ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: PITAÇORAS LACERDA DOS REIS - Data: 10/11/2025 12:10:35



perante seus clientes por estar sem parte da arcada dentária, o que também a levou a iniciar tratamento para depressão. Sustentou que tentou resolver a situação por vias administrativas, inclusive perante o Procon, mas não obteve êxito.

Em vista disso, requereu, ao final, a inversão do ônus da prova, a rescisão contratual, a restituição dos valores pagos, a condenação da ré ao pagamento da cláusula penal pactuada e indenizações pelos danos morais e existenciais suportados.

Processado o feito, sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedente a ação nos seguintes termos (evento nº 147):

(...) Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados para:

- a) confirmar a liminar e declarar a rescisão do contrato de prestação de serviços odontológicos celebrado entre as partes;
- b) condenar a requerida a restituir à autora a quantia paga a título de tratamento odontológico, no valor a ser apurado em liquidação, devidamente corrigido monetariamente, a partir de cada desembolso, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, ambos calculados até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária deverá ser calculada pelo IPCA e os juros de mora pela taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos), nos termos dos artigos 389, “caput” e parágrafo único, e 406, “caput” e parágrafos, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24.
- c) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais à autora, fixada em valor R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), considerando a gravidade da falha na prestação do serviço, o sofrimento e o abalo psicológico demonstrados, acrescido de correção monetária pelo IPCA a partir da data desta sentença (súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ).
- d) condenar a requerida ao pagamento de multa contratual compensatória, nos termos da cláusula 7.1 do contrato firmado entre as partes, no valor correspondente a 10% (dez por cento) do total dos serviços contratados, ou seja, R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), conforme demonstrativo juntado nos autos, valor este que deverá ser corrigido monetariamente desde o inadimplemento e acrescido de juros de mora a contar da citação, sendo inviável afastá-la com base na cláusula 8.1 em razão da expressa manifestação pela rescisão com o protocolo judicial. Quanto aos honorários advocatícios (CPC, art. 85, §2º, parte final, incisos III e IV, e §14), fixo-os em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido com a condenação, nos termos do art. 85 do



CPC.

Inconformada, a autora interpõe o primeiro apelo no evento nº 154 alegando que a indenização por danos morais foi arbitrada em valor irrisório, não respeitando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, muito menos o seu caráter pedagógico, requerendo sua majoração para R\$ 15.000,00, devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais, desde a data do evento danoso.

Também inconformada, a ré interpõe o segundo recurso no evento nº 157 defendendo a ausência de culpa e nexo causal de sua parte.

Alega que todos os procedimentos seguiram rigorosamente os protocolos odontológicos, ressaltando que a autora abandonou o tratamento por mera insatisfação e dificultou a marcação de horários, dando causa à rescisão contratual.

Assevera a ausência de falha na prestação do serviço e que a perícia judicial lhe foi favorável, considerando que o laudo pericial concluiu que os implantes foram corretamente instalados e estão em pleno uso, a prótese provisória permanece funcional e que o tratamento poderia ter sido concluído como contratado se a paciente retornasse ao consultório.

Ressalta não ser possível afirmar que houve culpa ou demora da clínica apta a justificar eventual indenização e não havendo falha técnica ou nexo causal, não há justificativa para a condenação em dano material, tampouco moral.

Afirma que a restituição integral dos valores é descabida e configura enriquecimento ilícito, pois o tratamento (implantes e prótese provisória) foi fornecido e está sendo aproveitado pela autora até a presente data.

Sustenta que não tem valores a restituir e que o valor dos procedimentos já realizados (R\$ 11.033,75) é superior ao valor pago, sendo a própria demandante devedora em R\$ 508,75.

Destaca que o dano moral puro não se aplica ao caso, sendo necessária a comprovação da lesão e que a autora não agiu com senso de urgência, pois, mesmo com o contrato suspenso, demorou mais de oito



meses para procurar ajuda de terceiro, o que desqualifica a alegação de grande aflição e constrangimento, reforçando que a prótese provisória possui boa funcionalidade e está em uso.

Argumenta que a autora deu causa à rescisão contratual ao assumir os riscos da desistência, devendo ser invertida a aplicação da multa compensatória.

Com essas razões, pugna pelo provimento do apelo para reformar a sentença recorrida, julgando improcedentes os pedidos iniciais. Subsidiariamente, requer o afastamento da restituição de valores, considerando que o tratamento realizado foi aproveitado pela autora, inverter a aplicação da multa por rescisão contratual e minorar os danos morais.

A síntese. Passo ao voto.

A teoria da responsabilidade civil vem consagrada em nosso ordenamento jurídico nos arts. 186 e 927 do Código Civil, assim redigidos:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Uma vez constatado dano decorrente da prática de ato ilícito, assim compreendido qualquer ação ou omissão voluntária, de natureza culposa ou dolosa, cabe ao seu causador repará-lo, seja ele de natureza patrimonial ou moral.

A par dessas considerações iniciais, o caso em tratativa atrai as disposições do Código de Defesa do Consumidor porquanto a autora contratou serviços odontológicos ofertados pela ré, relação que se amolda linearmente na definição de consumidor e fornecedor contidas nos arts. 2º e 3º.

E a responsabilidade civil também está consagrada no Código de Defesa do Consumidor, incidindo, em regra, de forma objetiva nas relações de



consumo e, excepcionalmente, de forma subjetiva, conforme inteligência do art. 14 do aludido diploma legal:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Portanto, no caso de contratação da clínica odontológica para a prestação de serviços odontológicos voltados à confecção de próteses dentárias, a responsabilidade é objetiva prevista no caput do citado art. 14 do CDC e para que haja a responsabilização do profissional dentista, impositiva a demonstração de uma conduta negligente, imprudente ou imperita que tenha produzido o resultado danoso ao paciente.

A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços poderá ser afastada quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (art. 14, §3º, I e II, CDC)

Com efeito, em regra as atividades realizadas pelos profissionais odontólogos são de meio. No entanto, cuidando-se de tratamento estético com finalidade específica, como em implantes dentários, a obrigação passa a ser de resultado.

A jurisprudência desta egrégia Corte de Justiça repercute essa mesma inteligência, *ad exemplum*:

APELAÇÃO CÍVEL. RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, MORAIS E ESTÉTICOS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS. IMPLANTES DENTÁRIOS. PROVA PERICIAL. **DISTINÇÃO ENTRE RESPONSABILIDADE CIVIL PROFISSIONAL LIBERAL E DA CLÍNICA.** DANO MORAL CONFIGURADO. DANO MATERIAL E ESTÉTICO AFASTADOS. CLÁUSULA PENAL. REDUÇÃO. REDISTRIBUIÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. 1. A responsabilidade do cirurgião dentista rege-se pelas normas do Código Civil, pois o Código de Defesa do Consumidor abdicou



de manter sob sua égide os profissionais liberais (art. 14, § 4º do CDC). 2. O profissional obriga-se contratualmente a um resultado específico, mas só responde pelo insucesso quando tenha procedido em dissonância com as técnicas e perícias exigidas, desídia manifesta, ou imprudência indesculpável. 3. Havendo laudo pericial atestando a ausência de falha técnica na cirurgia realizada pelo Requerido, não há se falar em responsabilidade civil para fins de indenização. **4. A responsabilidade da clínica odontológica, por outro lado, é objetiva. Demonstrada a falha no serviço prestado, no tocante ao fornecimento de prótese provisória à Autora, até a finalização do tratamento que contou com a extração de vários dentes, inafastável o dever de indenizar pelo constrangimento causado, aliado pela dificuldade na alimentação decorrente da extração de dentes, quando possível a disponibilização de referida prótese logo após o procedimento cirúrgico, conforme atestado pelo perito.** 5. O dano material exige comprovação do quantum reclamado, pois não é presumível. 6. (...) (TJGO, AC 5014385-68.2019.8.09.0164, Rel. Des(a). DORACI LAMAR ROSA DA SILVA ANDRADE, 7ª Câmara Cível, julgado em 02/12/2022, DJe de 02/12/2022)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS. IMPLANTE DENTÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO.** LAUDO PERICIAL. CULPA DEMONSTRADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. RAZOABILIDADE. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. **I - A despeito de, em certos casos, as atividades realizadas pelos profissionais dentistas se enquadrarem em atividades de meio, no caso em apreço, tratando-se de implante dentário, nota-se que o tratamento também está embasado em parâmetros estéticos, com uma finalidade específica, o que leva a crer que se trata de obrigação de resultado. II - Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços, no caso a clínica, responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.** Por outro lado, tratando-se de profissional liberal, a responsabilidade pessoal será apurada mediante a verificação de culpa. III - (...). APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. (TJGO, AC 5136746-95.2018.8.09.0011, Rel. Des(a). SÉRGIO MENDONÇA DE ARAÚJO, 7ª Câmara Cível, julgado em 28/04/2023, DJe de 28/04/2023)

(...) 1. O tratamento odontológico, com fins de implantação de dentes, é obrigação de resultado, cabendo à clínica requerida demonstrar que o serviço foi prestado adequadamente ou a



frustração de resultado proveio de alguma excludente de responsabilidade, circunstâncias não demonstradas nos autos. 2. (...) (TJGO, AC 5158016-26.2016.8.09.0051, Rel. Des(a). Itamar de Lima, 3ª Câmara Cível, DJ de 10/12/2021)

Nesse diapasão e volvendo-me ao caso sob análise, incumbiria à ré, durante a instrução processual, comprovar a presença de alguma excludente de responsabilidade pelo insucesso do tratamento dentário iniciado na autora; que todos os procedimentos seguiram rigorosamente os protocolos odontológicos; e que a autora abandonou o tratamento por mera insatisfação, conforme alega em suas razões recursais.

Entrementes, analisando detidamente os autos, observo não ter a ré se desincumbido do aludido ônus. Pelo contrário, o que se depreende do laudo pericial é que houve falha na prestação do serviço, "um grave erro de diagnóstico", que culminou nos efeitos deletérios à autora, conforme as conclusões do expert assim expostas (evento nº 86):

(...) No caso específico da lide, podemos observar que dentro da descrição de M.L. Borborema **podemos afirmar que houve um grave erro de diagnóstico, pois após verificação de todo arsenal probatório acostados aos autos, identificamos somente uma opção de tratamento, a mais radical existente, que passaria necessariamente pela remoção de todos os 7 dentes remanescentes, todos viáveis a reabilitação oral.** Não há, no TERMO LIVRE CONSENTIDO E ESCLARECIDO, nenhuma observação sobre os malefícios da remoção desses dentes (viáveis) no futuro, ou mesmo os benefícios da manutenção dos mesmos na boca da paciente, obrigando-a a uma reabilitação parcial do seguimento anterior e posterior bilateral, todos para o arco inferior. Aqui também **podemos afirmar que há uma GRAVE distorção no termo de consentimento livre e esclarecido, pois não consta neste documento, nenhuma outra opção de tratamento dentre as várias possíveis alternativas para o caso. Como também, não há descrito no termo, os prejuízos para a paciente, a remoção de 7 dentes plenamente viáveis a sua presença na arcada, uma flagrante perversão do TCLE.** Desta forma, fica caracterizado um grave erro no dever informacional, ou dever de informação. Corroborando a isso, **o fato da empresa realizar exames de diagnóstico dentro da própria instituição, sem nenhum especialista em radiologia para responsabilizar pelo laudo, traz para o corpo clínico da empresa Ré, toda a responsabilidade deste ato odontológico, aumentando ainda mais a possibilidade de erro.**

QUESITOS DO REQUERIDO

(...) 13- O tratamento estava tendo regular procedimento? Acaso a periciada tivesse permitido o seguimento das etapas, o tratamento



poderia ter sido concluído conforme contratado?

O contrato de prestação de serviços foi assinado em 16/11/2022, e os primeiros registros de procedimentos foram de 16 e 13/12/2022 correspondentes as sessões de clareamento a laser. Posteriormente foi realizada a cirurgia para a extrações dos dentes e instalação dos implantes no dia 18/01/2023 e dia 30/01/2023 realizada a moldagem para a confecção da prótese total provisória inferior e remoção de sutura das cirurgias realizadas, um intervalo entre as sessões totalmente normais para o tipo de procedimentos realizados.

Dia 10/02/2023 foi realizado o levantamento do plano de cera e o registro da dimensão vertical e somente dia 02/03/2023, 3 semanas depois a prova dos dentes para a prótese provisória inferior. Levando em consideração que a paciente possuía 7 dentes naturais inferiores, todos efetivamente aptos a função mastigatória, esse intervalo de 3 semanas sem nenhuma provisória para auxiliá-la na mastigação, está longe de ser razoável.

Depois desta prova dos dentes, ocorrida em 02/03/2023, não há registro da instalação da prótese provisória, e que não podemos afirmar se ela foi instalada ou não. Próximo atendimento ocorreu 17/04/2023, 45 dias após o último atendimento, onde foi solicitado rx para verificar a cicatrização óssea.

Dia 16/05/2023 a reabertura do protocolo inferior, com sua moldagem em 17/05/2023, e somente em 05/06/2023 o levantamento do plano de cera para a montagem de dentes (lapso temporal de 15 dias). Dia 11/07/2023 consta uma nova moldagem do protocolo inferior, e dia 20/07/2023 uma prova dos dentes do protocolo inferior e uma moldagem do arco superior para confecção de uma prótese parcial provisória.

Com essa descrição da sequência cronológica dos procedimentos realizados, retirada no relatório de desenvolvimento clínico, podemos afirmar que de fato os atendimentos aconteciam, pois foram devidamente registrados e com anuência da paciente, porém, cientes da ansiedade da paciente, e que a mesma faz uso de medicamentos indicados para pacientes com TAG (TRANSTORNO DE ANSIEDADE GENERALIZADA) PREGABALINA, haveria necessidade de serem mais diligentes na redução desses intervalos entre as consultas.

Não é prudente removerem todos os dentes presentes de uma arcada, e somente 43 dias depois realizarem a prova dos dentes da prótese inferior provisória, sem o registro de entrega da mesma.

Com relação a arcada superior na área correspondente ao 24 ao 27, foi realizado as extrações, as instalações dos implantes e o levantamento de seio maxilar dia 18/01/2023 e somente dia 20/07/2023, 6 meses depois, a moldagem para a confecção de uma prótese provisória superior, ficando a paciente todo esse tempo também com essa ausência dentária. Também não foi encontrado registros de procedimentos executados nos dentes 11 e 21, que no planejamento seriam reabilitados com coroas metal Free, até o dia 27/10/2023 data do último atendimento.

Se a reclamada conseguiria concluir o tratamento caso a paciente



assim permitisse, não é possível afirmar, pois no contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, o tempo de tratamento é indeterminado, e a condição estética e funcional da paciente encontrava-se precária, desta forma, atuando no campo das hipóteses, creio ser pouco provável a conclusão do tratamento por parte do reclamado, devido a incompatibilidade do modelo de atendimento do contratado com as necessidades físico-psíquicas da contratante.

Ao responder à impugnação do laudo pela ré, o perito reforçou sua conclusão, nos seguintes termos (evento nº 101):

(...) O fato é que nos autos, encontramos o contrato de prestação de serviços assinado pela requerente, com todas as páginas rubricadas. O termo de consentimento em branco, e ausente, as informações que deveriam ter sido preenchidas a próprio punho pela requerente e sem sua assinatura. Assim, temos acostados na defesa do requerido documentos escritos (TCLE), em branco, sem assinatura da paciente dando ciência às preciosas informações sobre seu tratamento e que deveriam estar contidas ali pra sua formação de juízo e decisão sobre qual procedimento escolher contratar se contrapondo à assertiva do causídico, em que afirma que todas as informações foram prestadas de forma tácita e em todas as fases do tratamento.

Conduta de atendimento

Aqui devemos ressaltar e afirmar, que conduta de atendimento não há certo e nem errado. Não há condutas rígidas que impedem que a mesmas sejam revistas, em qualquer fase do exercício clínico do profissional da saúde. O que se está em tela é se a conduta foi ou não adequada ao caso.

(...) Se nos atermos as conversas de whatsapp acostadas na inicial, podemos observar acostadas na inicial, podemos observar a forma respeitosa e cortes entre as partes, porém, esta relação vai se deteriorando devido aos atrasos por parte do laboratório e o reagendamento por parte dos profissionais odontólogos. A paciente PERMANECENDO sem ter sua condição social e mastigatória resolvida. Assim, reafirmo minha convicção de que a conduta adotada pela ré frente as necessidades da paciente, especificamente nesse caso, estão totalmente inadequadas. Induzem uma expectativa de uma conclusão do tratamento a curto prazo, negligenciam a possibilidade de não conseguir a carga imediata e com isso, permitem a paciente ficar mais de 45 dias sem nenhuma condição mastigatória e social. Posteriormente não foram diligentes na tratativa com seu terceirizado (laboratório de prótese dental), no sentido de se exigir a entrega dos trabalhos em tempo razoável para o caso, e ainda tem como conduta empresarial, adotar tempo de tratamento indeterminado, que deixa qualquer paciente, em condição de vulnerabilidade físico e emocional.



Diagnóstico/Planejamento.

Diagnóstico.

(...) O termo de consentimento da parte cirúrgica presente aos autos está em branco, pois informações que deveriam ser prestadas pela paciente não foram preenchidas e não estão assinadas pela requerente. O termo de consentimento está incompleto, pois as consequências individuais inerentes a cada paciente, principalmente sobre as consequências futuras da remoção de 7 dentes viáveis não constam no documento, e essa é a informação mais relevante para a formação da opinião por parte do paciente. Assim, entendemos que o erro de planejamento tem início no frágil diagnóstico e se consolida no fraco prontuário odontológico apresentado pelo requerido, em que seu conteúdo não é suficiente para que a paciente pudesse formar sua opinião, exercer sua autonomia, e decidir por um tratamento que melhor se adequasse em suas condições física/psicológica.

(...) CONCLUSÃO.

Em nossa convicção e baseados na ciência atual e na clínica consentânea formamos o juízo que:

Houve erro de diagnóstico e planejamento pelos motivos acima exarados.

Não há erro de execução.
(grifei)

A par dessa conclusão pericial que atestou falhas de diagnóstico e planejamento do tratamento realizado pela ré que, por seu turno, não logrou êxito em comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, razão não lhe assiste em seu apelo quanto aos pedidos de afastamento do seu dever de indenizar moral e materialmente e de inversão da cláusula penal, sob o argumento de que houve mera insatisfação ao tratamento e abandono voluntário pela autora.

A ré sustenta, ainda, que o laudo pericial não constatou imperícia, imprudência ou negligência. Todavia, essa argumentação não prospera, porquanto não se trata de responsabilidade subjetiva do profissional liberal, mas de responsabilidade objetiva da clínica odontológica pela prestação de serviços voltados à confecção de próteses dentárias, sem embargo de que o laudo pericial foi categórico ao constatar a inadequação do plano de tratamento proposto pela clínica, evidenciando que não foram observados os preceitos técnicos e éticos mínimos na elaboração do plano terapêutico.

A toda evidência, em ações tais, o laudo técnico elaborado por profissional imparcial e tecnicamente habilitado assume especial relevo, sobretudo porque são exigidos conhecimentos especializados para aferir a regularidade do procedimento adotado pela clínica, ainda que o juiz não esteja a ele vinculado (arts. 371 e 479 do CPC).



Portanto, de acordo com a prova técnica produzida no processo, houve a comprovação de conduta ilícita praticada pela ré, o que enseja reparação civil, não havendo como dissentir da conclusão a que chegou o magistrado de origem, razão pela qual, por reputar incisiva e adequada sua fundamentação, encampo os excertos da sentença, os quais ficam a este decisum incorporados, verbo ad verbum:

(...) A divergência entre as partes reside no fato de que a autora alega ter contratado a ré para a realização de um tratamento odontológico completo, com promessa de entrega de prótese provisória e posterior conclusão do protocolo definitivo, o que não teria ocorrido, gerando-lhe constrangimentos e danos, enquanto a ré sustenta que jamais se negou a prestar o atendimento, que o tratamento estava em andamento dentro dos prazos técnicos previstos — inclusive considerando intercorrências clínicas da paciente — e que a autora, de forma unilateral, abandonou o procedimento sem permitir a sua conclusão, não havendo falha na prestação dos serviços.

A rescisão contratual não é controvertida, direito inerente a parte autora, todavia, a pendência refere-se a culpa pela rescisão em debate e verificação se o serviço foi de fato deficitário.

(...) No caso concreto, a autora pleiteia a rescisão do contrato de prestação de serviços odontológicos celebrado com a ré, bem como indenização por danos materiais e morais, em razão de vícios na confecção das próteses dentárias. Cabia à requerida demonstrar que envidou todos os esforços técnicos para alcançar o resultado esperado, e que eventual insucesso decorreu de fatores externos ou intercorrências previsíveis, previamente informadas à contratante. Contudo, de tal ônus não se desincumbiu. Para dirimir a controvérsia, foi determinada a realização de perícia técnica, cujo laudo concluiu que "houve um grave erro de diagnóstico", conforme a prova produzida.

A prova técnica produzida nos autos, elaborada por profissional de confiança do Juízo, encontra-se completa, minuciosa e plenamente suficiente para o julgamento do mérito. Ressalte-se que o perito judicial examinou todos os elementos clínicos, documentais e técnicos relevantes à controvérsia, respondendo de forma fundamentada aos quesitos formulados pelas partes.

O trabalho pericial evidencia de forma categórica a ocorrência de falhas na prestação dos serviços odontológicos por parte da requerida. Ao analisar o prontuário odontológico, os documentos anexados aos autos e a própria condição clínica da autora no momento da perícia, o perito concluiu que houve grave erro de diagnóstico e planejamento por parte da requerida, com a adoção do tratamento mais radical — a extração de sete dentes viáveis — sem que fossem apresentadas ou discutidas alternativas terapêuticas menos invasivas. Ademais, o termo de consentimento livre e esclarecido



apresentado revelou-se genérico, incompleto e destituído de informações essenciais sobre riscos, benefícios e opções de tratamento, configurando séria violação ao dever de informação, conforme pontuado pela profissional.

Embora a fase cirúrgica tenha sido executada com materiais de qualidade e técnica satisfatória, **a ausência de planejamento adequado e o desrespeito à autonomia da paciente resultaram na adoção de uma conduta terapêutica inadequada. O perito foi assertivo ao afirmar que a paciente não foi devidamente informada sobre os prejuízos da remoção dos dentes naturais viáveis, tampouco sobre os benefícios de sua preservação, o que caracteriza vício de consentimento e falha na prestação do serviço odontológico.**

Nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, “os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor”. No caso em apreço, ainda que a fase protética não tenha sido executada pela requerida, a autora desistiu da continuidade do tratamento justamente em razão da inadequação do plano proposto e da falta de alternativas apresentadas, o que levou à quebra de confiança e à interrupção justificada do vínculo contratual, (...).

Além disso, o §1º do artigo 18 do CDC estabelece que, não sendo o vício sanado no prazo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente: I – a substituição do produto; II – a restituição da quantia paga; ou III – o abatimento proporcional do preço. **Diante da constatação de que o plano de tratamento proposto era inadequado e não observava os preceitos técnicos e éticos mínimos — conforme evidenciado no laudo pericial —, é legítimo o pleito da autora pela restituição dos valores pagos,** nos termos do inciso II do §1º do artigo 18 do CDC.

Portanto, restou demonstrada, de forma inequívoca, a falha na prestação do serviço odontológico pela requerida, o que impõe o dever de indenizar, conforme dispõe a legislação consumerista e os princípios que regem a responsabilidade civil no âmbito da saúde.

Os danos materiais deverão corresponder a devolução da quantia paga sem aplicação da multa por culpa da rescisão.

Em relação ao dano moral, no presente caso, **restou comprovado que a situação enfrentada pela autora extrapolou os meros dissabores do cotidiano,** atingindo diretamente sua esfera íntima, causando-lhe intenso sofrimento, angústia e abalo psicológico.

(...) No caso concreto, **a falha na prestação de serviços odontológicos comprometeu de forma grave a saúde, a autoestima e a qualidade de vida da autora. O sofrimento advindo da extração desnecessária de dentes naturais viáveis, sem a devida informação e sem a oferta de alternativas menos invasivas, conforme constatado no laudo pericial, abalou profundamente seu estado emocional.** Além de ter demonstrado tentativas de diálogo com a empresa ré que transferia ao



laboratório o prazo para entrega da prótese. **O impacto no psiquismo da autora é inegável, transcendendo o mero aborrecimento ou frustração.**
(grifei)

Nesse cenário, as alegações da ré não são capazes de infirmar a conclusão do magistrado sentenciante baseada no conjunto probatório, especialmente o laudo pericial que demonstrou a falha na prestação de serviço; assim, tratando-se de resolução contratual por inadimplemento contratual, o curso natural é a devolução da quantia paga, conforme faculta a legislação consumerista.

Nesse contexto, a condenação da ré na restituição dos valores pagos pela autora, a título de danos materiais, se mostra justa e adequada, exatamente como determinado na sentença.

Lado outro, a alegação da ré de que o tratamento realizado está sendo aproveitado pela autora não tem o condão de afastar o direito à restituição. O aproveitamento parcial de procedimentos realizados não exime o fornecedor de sua responsabilidade pelo vício na prestação do serviço.

Sobre essa concepção interpretativa não se verifica qualquer discrepância jurisprudencial, consoante se depreende dos seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL (...) A colocação de implante/prótese dentária consiste em tratamento funcional e estético, tratando-se, portanto, de obrigação de resultado. Provada a falha no tratamento odontológico é devida a indenização por danos materiais consistentes no reembolso dos valores despendidos com a realização do procedimento. (...) (TJMG, AC 10183150018400001, Rel. Manoel dos Reis Morais, Data de Julgamento: 27/01/2021, 20ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 28/01/2021)

Quanto ao valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) fixado a título de indenização por danos morais, a ré subsidiariamente pugna pela sua redução, enquanto a autora por sua majoração para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). No que concerne aos danos morais, compete ao julgador, e somente a ele, fixar o quantum da condenação em casos tais, em critério de avaliação fundamentado no juízo de equidade, de acordo com os aspectos socioeconômicos das partes envolvidas no litígio e levando em conta parâmetros mínimos da razoabilidade.



E como se sabe, o fundamento do conceito ressarcitório em se tratando de danos morais direciona-se para a convergência de dois fatores: "caráter punitivo" para que o causador do dano seja sancionado pela ofensa praticada; e o "caráter compensatório" para o ofendido, ao qual se destina o pagamento de determinada soma que lhe proporcione compensação pelo mal experimentado.

A indenização, outrossim, deve levar em consideração as condições pessoais dos envolvidos, no intuito de se evitar que a quantia a ser paga configure enriquecimento indevido ou penalidade de insignificante dimensão, observados, assim, os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação de seu valor.

Com o propósito de melhor contextualizar esses parâmetros, convém reportar o quanto ensina o renomado, Sérgio Cavalieri Filho:

“Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias que se fizerem presentes”. (in Programa de Responsabilidade Civil. 9ª Edição. São Paulo: Atlas. Pág. 98)

A necessidade de observância desses parâmetros encontra-se, aliás, condensada no âmbito da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 32, assim enunciada:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação”.



No caso em tratativa, clarividente que os danos sofridos pela autora decorrem da própria gravidade do fato em si, acarretando inúmeros dissabores que ultrapassam a esfera dos meros aborrecimentos. Não só o constrangimento social, como também a perda da função mastigatória por longo tempo, se revelou de grande gravidade.

Como se sabe, o dano decorre do sofrimento psicológico causado pela inadequação do tratamento, pela extração desnecessária de dentes, pela ausência de entrega da prótese provisória prometida e pelos transtornos enfrentados pela autora, que, na condição de profissional cabeleireira, sofreu evidentes constrangimentos perante seus clientes por estar sem parte da arcada dentária.

Dessarte, o nexó de causalidade entre a conduta da recorrente (falha na prestação dos serviços odontológicos) e o dano experimentado pela autora (sofrimento psicológico, constrangimento e necessidade de tratamento medicamentoso em razão da ausência de resultados satisfatórios) está suficientemente demonstrado nos autos.

Nesse contexto, sopesando as circunstâncias que definem o caso concreto e extensão do dano, reputo razoável e proporcional que o valor da indenização seja majorado para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), conquanto não representa valor demasiadamente alto que importe em enriquecimento sem causa da parte autora e tampouco em quantia demasiadamente ínfima que não seja capaz de incutir no causador do dano impacto bastante para conscientizá-lo das suas responsabilidades.

No tocante aos juros moratórios, a sentença merece reparo de ofício. Isso porque, sobre o valor da indenização pelo dano moral, devem incidir juros moratórios desde a citação (art. 405, CC), por se tratar de relação contratual, e não do evento danoso como consignado na sentença; enquanto a correção monetária deverá ser a partir da data do julgamento deste recurso (súmula 362 do STJ).

É o quanto basta.

AO TEOR DO EXPOSTO, CONHEÇO das apelações cíveis e **DOU PROVIMENTO** à primeira para, reformando a sentença objurgada, majorar os danos morais para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 STJ) e, de ofício, alterar a incidência de juros de mora a partir da citação (art. 405, CC). **NEGO PROVIMENTO** à segunda apelação cível.



Por corolário, considerando o desprovimento do segundo apelo interposto pela ré, majoro a verba honorária devida para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

É o voto.

Goiânia, 06 de novembro de 2025.

F. A. DE ARAGÃO FERNANDES
Relator

06

DUPLA APELAÇÃO CÍVEL Nº 5749252-55.2023.8.09.0051
COMARCA DE GOIÂNIA
1ª APELANTE : MIRNA DA CUNHA DE OLIVEIRA
APELADO : GOIANIA SETOR MARISTA CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA
2º APELANTE : GOIANIA SETOR MARISTA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
LTDA
APELADA : MIRNA DA CUNHA DE OLIVEIRA
RELATOR : Des. FABIANO ABEL DE ARAGÃO FERNANDES

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO. SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. ERRO DE DIAGNÓSTICO E FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO VALOR. PRIMEIRO RECURSO PROVIDO. SEGUNDO RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Dupla apelação cível contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação de rescisão de contrato de prestação de serviços odontológicos, para declarar a rescisão do pacto, condenar a clínica requerida à restituição de valores pagos, ao pagamento de multa contratual e de indenização por danos morais. O primeiro apelo, interposto pela autora, busca a majoração da verba indenizatória moral. O segundo, aviado pela ré, pleiteia a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2.** A questão em discussão consiste em: (i)



verificar a ocorrência de falha na prestação do serviço odontológico, em decorrência de erro de diagnóstico e violação do dever de informação, a justificar a rescisão contratual e o dever de indenizar; e (ii) analisar a adequação do valor fixado a título de danos morais, pleiteando a autora sua majoração e a ré sua exclusão ou, subsidiariamente, sua minoração. **III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O tratamento odontológico com finalidade predominantemente estética, como no caso de implantes dentários, constitui obrigação de resultado, o que atrai a responsabilidade civil objetiva da clínica fornecedora, nos termos do art. 14, caput, do CDC. A responsabilidade é afastada apenas se comprovada uma das excludentes denexo causal previstas no § 3º do mesmo dispositivo legal, o que não ocorreu nos autos. **4.** O laudo pericial judicial foi conclusivo ao apontar a existência de grave erro de diagnóstico e planejamento por parte da clínica requerida e demonstrou que foi adotada a opção de tratamento mais radical e invasiva — extração de dentes viáveis — sem que fossem apresentadas e discutidas alternativas terapêuticas com a paciente, configurando falha no dever de informação e vício de consentimento. **5.** A falha na prestação do serviço acarreta a rescisão do contrato por culpa da fornecedora e impõe o dever de restituir integralmente os valores pagos pela consumidora, conforme dispõe o art. 18, § 1º, II, do CDC. **6.** A indenização por danos morais fixada na origem comporta majoração para atender aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, em conformidade com a Súmula nº 32 deste Tribunal. Sobre o valor da indenização pelo dano moral devem incidir juros moratórios desde a citação (art. 405, do CC), por se tratar de relação contratual. Reforma de ofício, neste ponto. **IV. DISPOSITIVO E TESE 7. PRIMEIRA APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. SEGUNDA APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA.** Teses de julgamento: 1. "O tratamento odontológico com finalidade estética, como a implantação de próteses dentárias, configura obrigação de resultado, o que atrai a responsabilidade objetiva da clínica por falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. 2. A constatação, por meio de laudo pericial, de erro grave no diagnóstico e no planejamento terapêutico, somada à violação do dever de informação, caracteriza falha na prestação do serviço e vício de consentimento, gerando o dever de restituir os valores pagos e de indenizar por danos morais. 3. O valor da indenização por dano moral deve ser majorado quando se mostrar insuficiente diante da gravidade da conduta lesiva e da extensão do dano, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e à Súmula nº 32 do TJGO. Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186 e 927; CDC, arts. 14 e 18; CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJGO, Súmula nº 32.



ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos da **DUPLA APELAÇÃO CÍVEL Nº 5749252-55.2023.8.09.0051**.

ACORDA o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, pelos integrantes da 5ª Turma Julgadora da 7ª Câmara Cível, por unanimidade de votos, em **CONHECER** dos recursos e **DAR PROVIMENTO** ao primeiro apelo e **NEGAR PROVIMENTO** ao segundo apelo, nos termos do voto do relator.

VOTARAM, além do relator, os componentes da turma, nominados(as) no extrato da ata constante dos autos.

PRESIDIU a sessão a Desembargadora Ana Cristina Ribeiro Peternella França.

ESTEVE presente à sessão o(a) douto(a) representante da Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos da lei, conforme registrado no extrato da ata.

Goiânia, 06 de novembro de 2025.

F. A. DE ARAGÃO FERNANDES
Relator



Processo: 5749252-55.2023.8.09.0051

Movimentacao 211: Julgamento -> Com Resolução do Mérito -> Provimento

Arquivo: relatorio_voto_acordao.html

Valor: R\$ 41.700,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Commum Cível
7ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: PITÁGORAS LACERDA DOS REIS - Data: 10/11/2025 12:10:35



Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Documento Assinado e Publicado Digitalmente em 06/11/2025 19:14:53

Assinado por DESEMBARGADOR FABIANO ABEL DE ARAGAO FERNANDES

Localizar pelo código: 109587605432563873707733832, no endereço: <https://projudi.tjgo.jus.br/p>