

ERRO ODONTOLÓGICO NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Marcos Vinicius Nogueira Sampaio¹
Karita Carneiro Pereira²

RESUMO: Estando o cirurgião-dentista inserido no contexto social, sua atuação profissional também é mediada por normas jurídicas que podem exigir que os danos causados aos pacientes sejam ressarcidos na forma de indenizações. A literatura tem apontado um incremento significativo nas ações judiciais que cirurgiões-dentistas são demandados, estando a Ortodontia entre as especialidades mais envolvidas nessas lides. Diante deste cenário, este estudo teve a finalidade de discorrer sobre o erro odontológico e seus efeitos no campo do Direito do Consumidor. Na metodologia, tratou-se de uma revisão bibliográfica, baseada em estudos científicos selecionados e jurisprudência, cujo recorte temporal se deu entre 2018 a 2023 encontrados em base de dados tais como Scielo e Google Acadêmico. Nos resultados, pela jurisprudência brasileira, restou apontado que: quando comprovado o erro odontológico o profissional responderá pelos danos causados; para haver a responsabilização do agente, deve restar configurado o ato ilícito e o nexo de causalidade entre o dano proveniente do ato e a conduta o nexo de causalidade. Na ausência desses requisitos, não se fala em responsabilização dos agentes; a responsabilidade de clínica odontológica é objetiva, por ser prestadora de serviços de saúde, respondendo objetivamente pelo fato do serviço e todos da cadeia de fornecimento do serviço devem responder solidariamente.

2915

Palavras-chave: Odontologia. Erro. Direito do Consumidor. Dano.

ABSTRACT: As the dental surgeon is inserted in the social context, his professional performance is also mediated by legal norms that may require that damages caused to patients be compensated in the form of compensation. The literature has shown a significant increase in the number of lawsuits filed against dental surgeons, with Orthodontics being among the specialties most involved in these disputes. Given this scenario, this study aimed to discuss dental errors and their effects in the field of Consumer Law. In methodology, it was a bibliographical review, based on selected scientific studies and jurisprudence, whose time frame was between 2018 and 2023 found in databases such as Scielo and Google Scholar. In the results, according to Brazilian jurisprudence, it was pointed out that: when a dental error is proven, the professional will be liable for the damages caused; In order for the agent to be held responsible, the illicit act and the causal link between the damage arising from the act and the conduct must remain established. In the absence of these requirements, there is no talk of holding agents accountable; The responsibility of a dental clinic is objective, as it is a provider of health services, responding objectively for the fact of the service and everyone in the service supply chain must respond jointly.

Keywords: Dentistry. Error. Consumer Law. Damage.

¹ Graduando do curso de Direito da Universidade de Gurupi – UNIRG.

² Professora Orientadora do curso de Direito da Universidade de Gurupi – UNIRG.

I. INTRODUÇÃO

O exercício de qualquer atividade laboral imputa ao trabalhador ou ao profissional a responsabilidade específica de responder pelos atos cometidos no exercício de sua atividade, ofício ou profissão. Com relação às profissões ligadas à saúde, essa obrigação de responder pelos atos profissionais (responsabilidade profissional) ocorre basicamente em quatro esferas: penal, civil, administrativa e ética (LIMA, 2022).

Assim sendo, estando o exercício da Odontologia regulamentado em nosso país, os cirurgiões-dentistas também respondem pelos atos no exercício de sua atividade profissional, e não só por aqueles desempenhados em virtude de sua participação social como cidadão (AMORIM, 2020).

Além da lei que regulamentou o exercício da Odontologia, a relação profissional entre paciente e cirurgião-dentista é, também, balizada por leis específicas, sendo as mais notórias o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) e o Código Civil (Brasil, 2002). A promulgação dessas duas normas jurídicas induziu a uma maior consciência da população com relação ao exercício da cidadania, direitos coletivos e individuais, sendo que os reflexos dessa nova forma de pensar foram percebidos pelos cirurgiões-dentistas (PICOLI, 2017).

Se a Odontologia, em geral, é falível, a Ortodontia também o é, não podendo o cirurgião-dentista que se dedica ao exercício desta eximir-se de ressarcir o consumidor quando causar dano e agir com culpa (CAIXETA, 2018).

Os tratamentos ortodônticos guardam alguns aspectos específicos que, por vezes, não são observados nas demais terapias odontológicas e que podem modificar a relação entre profissional e paciente, favorecendo ou prejudicando-a e, conseqüentemente, repercutindo em uma eventual demanda jurídica (RAMOS, 2021).

No decorrer da análise desse tema procurou-se responder a seguinte indagação: quais as conseqüências jurídicas no campo consumerista de erro odontológico?

Frente a esse cenário, o respectivo estudo teve o objetivo de analisar os efeitos jurídicos do erro odontológico no Brasil. Para melhor entendimento desse assunto, limitou-se a analisá-lo com base no Direito do Consumidor, uma vez que é esse campo que regula as relações de consumo, sendo, portanto, o mais indicado para discutir esse tema.

Na metodologia, tratou-se de uma revisão bibliográfica, baseada em estudos científicos selecionados, por lapso temporal entre 2018 a 2023 encontrados em base de dados

tais como Scielo, Google Acadêmico, dentre outros.

2. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

As relações de consumo no Brasil são reguladas através do Código de Defesa do Consumidor, promulgado em 11 de setembro de 1990. Por meio desse Código é que se estabeleceram como se deve ser pautadas as relações consumeristas em solo brasileiro. Com isso, tem-se que os fornecedores e os consumidores, ambos, tem direitos e obrigações, conforme explana as normas de consumo.

O texto normativo do CDC é relevante porque ele gera a tutela jurídica do consumidor, ou seja, buscou-se com a entrada em vigor deste regimento jurídico, proteger o consumidor diante de uma relação que por si só gera desvantagens a ele. Assim, protege-se o consumidor de quaisquer prejuízos que possam ocorrer causado pelo fornecedor.

Segundo Efig (2018, p. 26) “consumidor é aquele que, adquire ou utiliza o produto ou serviço na qualidade de destinatário final”. O mesmo conceito é derivado do art. 2º da Lei nº. 8.078/1990, in verbis:

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

(BRASIL, 1990)

Como bem explicam Gonçalves e Gonçalves (2017, p. 19) o CDC surgiu, de modo geral, em razão de trazer maior segurança jurídica na relação de consumo, fazendo com que se tenha uma maior transparência neste tipo de relação. Desse modo, tem-se uma “cultura de respeito aos direitos de quem consome produtos e serviços”.

No artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor está explícito a proteção estatal, que preconiza que suas normas são de “proteção e defesa do consumidor”. Com isso, entende-se que o consumidor é a principal parte da relação de consumo, uma vez que se entende que seja ele a parte mais frágil e vulnerável desse tipo de relação.

No que se refere à natureza jurídica das normas consumeristas, elas pertencem ao direito público. Almeida (2018) afirma que a natureza jurídica das normas consumeristas é aquela de normas de Direito Civil. No entanto, no Brasil, o Direito do Consumidor é tratado em uma legislação específica, muitas vezes independente do Código Civil. Isso ocorre porque as relações de consumo têm características particulares que justificam a existência de um corpo de leis e regulamentações dedicado a proteger os consumidores de

práticas comerciais desleais e abusivas.

Já para Bittar (2017) as normas de consumo são oriundas do Direito Privado. Para esse autor, o CDC não deixa de ser uma ramificação do direito privado, no qual, de regra, as normas de ordem pública constituem uma exceção. Neste caso, as relações interessam apenas as partes, enquanto na ordem pública as relações interessam à sociedade.

A par dessa discussão, encontra-se nesse tema as relações de consumo. Num mundo onde a compra e a venda é a base da circulação de moeda que condiciona o crescimento da economia, o consumo se torna em uma atividade de extrema importância.

No entendimento Bagatini (2019, p. 27) consumo se refere ao ato de adquirir, usar, gastar ou utilizar bens e serviços para atender às necessidades, desejos e demandas das pessoas, sendo uma relação “com a atividade de ofertador de produtos ou serviços e, de outro lado, haja alguém sujeito a tais ofertas ou a algum acidente que venha ocorrer com a sua pessoa ou com os seus bens”.

Nesta relação de consumo há dois agentes essenciais: o consumidor e o fornecedor. Para a definição de consumidor, pode-se citar o CDC que em seu artigo 2º dispõe como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). Apesar disso, é possível ver o significado de consumidor pelo viés de dois tipos de consumidor, que são os econômicos e os jurídicos. A respeito desses tipos de consumidor, Benjamin, Marques e Bessa (2018) nos explicam que no aspecto econômico, o agente consumidor para a tomada de muitas decisões é a família, e não o indivíduo.

O consumidor econômico individual, é o tipo mais comum de consumidor econômico e refere-se a indivíduos que adquirem bens e serviços para uso pessoal ou familiar. Eles podem comprar alimentos, roupas, eletrônicos, carros, etc. Já o consumidor empresarial, empresas, organizações ou entidades governamentais que comprem bens e serviços para uso em suas operações são considerados consumidores empresariais. Isso inclui a compra de matérias-primas, equipamentos, serviços de consultoria, tecnologia, etc. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2018).

No consumidor jurídico também se encontra o individual, só que a ênfase está em sua natureza legal como pessoa física, protegida por leis de defesa do consumidor. Nos casos de pessoa jurídica, as empresas, organizações e entidades governamentais têm seus próprios direitos e proteções sob a lei do consumidor. Por fim, os consumidores coletivos referem-se a grupos de pessoas ou entidades que se reúnem para adquirir bens ou serviços em conjunto, muitas vezes com o objetivo de obter preços mais baixos ou negociações

favoráveis. Isso pode incluir cooperativas de consumidores, associações de moradores, sindicatos, etc. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2018).

Cabe lembrar que o consumidor, como já mencionado anteriormente, é visto como a parte mais vulnerável na relação consumerista. Por essa razão, o Estado tem promulgado meios de proteção a esses indivíduos, uma vez que na relação de consumo (fornecedor e consumidor) essa parte é a que mais está sujeita a sofrer atos ilícitos e prejuízos financeiros e morais (CESAR, 2012).

Nesse ponto, Lima (2022) aduz que diante das tecnologias digitais encontradas no mundo atual, as relações de consumo nesses casos, são pautadas para proteção ao consumidor, com base no Princípio da Igualdade. Como bem explica o autor, tal princípio busca trazer um tratamento igualitário a todas as partes, ou seja, tem-se a procura de uma igualdade material e momentânea para um sujeito com direitos diferentes, sujeito vulnerável, mais fraco.

Apesar dessa vulnerabilidade, o Direito, enquanto ciência social, não faz distinção entre o profissional e o consumidor pessoa física, porém, o mesmo deverá provar a sua vulnerabilidade. O importante é a situação em análise apresentar a vulnerabilidade. De acordo com Bittar (2017) para haver o consumo, basta haver a necessidade para sua satisfação sem destinação de lucro.

2919

Sobre o fornecedor, é uma entidade ou indivíduo que fornece produtos, serviços ou bens para outra entidade, geralmente como parte de uma transação comercial. Os fornecedores desempenham um papel fundamental na cadeia de suprimentos e na economia em geral, fornecendo os recursos e produtos necessários para empresas, organizações e consumidores finais (LIMA, 2022).

Com fundamento no art. 3º do CDC, as atividades que caracterizam um fornecedor são várias, tais como a de montagem, construção, transformação, importação, exportação, criação, distribuição, dentre outras (BRASIL, 1990).

A pessoa que eventualmente venda um bem móvel ou imóvel, mas que tenha profissão bem diversa que de vender bens, está excluída do conceito de fornecedor. Portanto, é necessário que se pratique estes exercícios com profissionalismo e habitualidade. E preciso também que se caracterize a prática contínua daquela atividade (ALMEIDA, 2018).

Ainda no âmbito do supra artigo, encontra-se a respeito de serviços e seu desenvolvimento. De acordo com este artigo, “serviço é a atividade colocada à disposição

do consumidor mediante remuneração” (BRASIL, 1990).

Em relação à remuneração, cumpre salientar, que a sua efetivação pode ser feita por meio de qualquer lucro que a determinada atividade possa extrair, não necessitando se pagar em dinheiro (NUNES, 2018).

Ademais, também se destaca os profissionais liberais na prestação de serviço, ao qual também se enquadra os dentistas. A sua regulamentação, encontra-se no art. 14 do CDC; *in verbis*:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL, 1990)

Assim, a regra geral do CDC, para a responsabilidade pelo fato do serviço, traçada pelo caput do seu art. 14, é de que se trata de responsabilidade objetiva, ou seja, “independente de culpa” do fornecedor, como textualmente consignado no próprio enunciado normativo.

Abriu-se uma exceção apenas em favor dos profissionais liberais no § 4º desse mesmo art. 14 do CDC, estatuidando-se que a sua responsabilidade é subjetiva, aferindo-se “mediante a verificação de culpa”.

Ocorre que, como regra de exceção, sua incidência é restrita à responsabilidade civil dos profissionais liberais, não se estendendo aos demais fornecedores, inclusive os hospitais e clínicas médicas, a quem se aplica a regra geral da responsabilidade objetiva.

Assim, a responsabilidade dos fornecedores de serviços em geral, inclusive as clínicas e hospitais, é objetiva, dispensando a comprovação de culpa.

3. O ERRO ODONTOLÓGICO: ASPECTOS GERAIS

Primeiramente é preciso entender o que seja um erro odontológico. Nesse ponto, Galvão (2022) descreve que pode envolver queda ou quebra de dentes, problemas com implantes dentários, piora na estética, atraso no atendimento ou falta de explicações sobre os procedimentos. Em outras palavras, o erro odontológico é a conduta de um profissional de odontologia que resultou em danos à saúde do seu paciente.

Colombini (2022) nos explica que um erro odontológico é uma situação em que um profissional de odontologia comete um erro, negligência ou conduta inadequada que resulta em danos ao paciente. Esses erros podem ocorrer em diversos aspectos da prática odontológica, incluindo diagnóstico, tratamento, cirurgia, administração de medicamentos, aconselhamento, entre outros.

Contudo, Ramos (2021) explica que o fato do paciente, que neste caso também se entende como consumidor, não ter ficado satisfeito com o resultado de um tratamento odontológico não quer dizer que a conduta do dentista configure, de fato, um erro odontológico. Isso porque há diferenças entre um tratamento que foi mal feito com um tratamento que não correspondeu com as expectativas do paciente. Portanto, não ficar satisfeito com o procedimento nem sempre caracteriza um erro odontológico passível de processo e indenização.

Para melhor compreensão do que caracteriza um erro odontológico, apresenta-se o

Quadro 1:

Quadro 1 – Exemplos de erros odontológico

ERRO ODONTOLÓGICO	DESCRIÇÃO
Erros na dosagem dos medicamentos	Um erro na dosagem da medicação pode ser causado por pressa, atitudes incorretas da equipe ou mesmo por desatenção a fatores como idade, tamanho e peso do paciente. O erro também pode ocorrer quando as respostas de um paciente durante e após o uso de medicação de sedação não são cuidadosamente monitoradas.
Erros na aplicação de um anestésico	Erros associados à administração de anestésico incluem a administração de uma dosagem muito grande (por exemplo, injeções de múltiplos bloqueios para obter anestesia que podem gerar toxicidade medicamentosa); administração de uma quantidade muito pequena de anestésico (resultando em dor processual, elevação da pressão arterial e aumento do risco de anormalidades cardíacas ou do SNC); não esperar tempo suficiente para que o anestésico seja eficaz antes de iniciar o tratamento e administrar um anestésico conhecido por causar toxicidade nervosa (por

	exemplo, entrega de articaína ou prilocaína), entre outros.
Falhas nos diagnósticos	O erro de diagnóstico também pode ocorrer devido as consequências adversas (por exemplo, infecção, lesão nervosa, etc.) decorrentes da extração de terceiros molares, terapia endodôntica, procedimentos de implante, tratamento de articulação temporomandibular (principalmente relacionado à prescrição de medicamentos) ou cirúrgico, intervenção e injeção dentária.
Falha na manutenção dos registros de pacientes	Os prontuários fornecem um resumo do histórico geral da saúde do paciente, documentam o progresso da assistência prestada, fornecem um mecanismo para monitorar o sucesso ou o fracasso do tratamento e são os documentos oficiais para registrar todas as comunicações entre pacientes e clínicas relacionadas aos cuidados dentários — por isso, devem ser produzidas com o máximo cuidado.

Fonte: Amorim (2020)

As razões para a ocorrência de erro odontológico são variadas. De acordo com Tartuce e Neves (2018) estes erros podem ser resultado de ações negligentes, falta de formação adequada, má gestão de consultórios odontológicos, falta de comunicação adequada com os pacientes e outras circunstâncias.

Os supracitados autores afirmam, por exemplo, que alguns erros odontológicos ocorrem devido à falta de conhecimento e treinamento adequados por parte do profissional de odontologia. No entanto, a negligência por parte do dentista, higienista dental ou outro profissional da área odontológica é uma das principais causas de erros. Isso pode incluir não seguir padrões de cuidado aceitos, não realizar procedimentos corretamente ou não tomar as precauções necessárias (TARTUCE; NEVES, 2018).

Queiroz (2020) por sua vez cita que prescrever medicamentos inadequados ou em doses incorretas ou má utilização ou manutenção inadequada de equipamentos odontológicos, como brocas, radiografia e anestesia, pode resultar em erros e eventualmente causar danos ao paciente.

De acordo com Caixeta (2018, p. 01) ato ilícito odontológico é o ato comissivo ou omissivo que “praticado pelo profissional da Odontologia abre possibilidade de dano para o paciente em virtude da falta de diligência do profissional, entendendo-se que o mesmo poderia ou deveria ter atuado de outro modo no caso concreto”.

Os pacientes sempre esperam o sucesso pleno da terapêutica ortodôntica, nunca cogitando a possibilidade do infortúnio ou resultado insatisfatório, entendendo que gozam

do direito ao bom resultado sem levar em consideração os aspectos da odontologia que são inexatos (AMORIM, 2020).

A forma como se dá a obrigação contratual profissional na odontologia ainda é discutida no âmbito jurídico, sendo tratada ora como obrigação de meio (aquela em que o profissional compromete-se a empregar todos os meios possíveis para atingir os objetivos previstos em contrato sem, contudo, comprometer-se com o resultado, tendo em vista a existência de fatores que fogem ao seu controle) ora como obrigação de resultado (quando o contratado se obriga a atingir um resultado, não podendo escusar-se dessa obrigação nem mesmo se o objetivo pretendido em contrato for impossível). (JUNIOR et al., 2017).

4. O ERRO ODONTOLÓGICO NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Uma vez identificado que o erro odontológico se refere a um erro, negligência ou conduta inadequada que ocorre na prática da odontologia, resultando em danos ou lesões ao paciente, a jurisprudência brasileira já tem decidido sobre essa temática, conforme expõe o seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. PROFISSIONAL LIBERAL. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. ERRO ODONTOLÓGICO. PROCEDIMENTOS MAL SUCEDIDOS. LAUDO PERICIAL CONCLUSIVO. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO AO PACIENTE QUANTO AO USO DE PRÓTESES DENTÁRIAS. UTILIZAÇÃO DE TÉCNICA E MATERIAL INAPROPRIADOS. CULPA CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS QUE CORRESPONDEM AO RESSARCIMENTO DOS VALORES PAGOS PELO TRATAMENTO MAL SUCEDIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA REPARATÓRIA QUE DEVE SER MANTIDA. RELAÇÃO CONTRATUAL. JUROS DE MORA A CONTAR DA CITAÇÃO. APLICAÇÃO DO ART. 405 DO CÓDIGO CIVIL. CORREÇÃO MONETÁRIA. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 362 STJ E 97 TJRJ. PEQUENO AJUSTE NA SENTENÇA QUE SE IMPÕE, NO QUE TANGE AOS JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. DESPROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR E PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO RÉU. (0015306-07.2011.8.19.0038 - APELAÇÃO 1ª Ementa Des(a). MARIA ISABEL PAES GONÇALVES - Julgamento: 25/04/2018 - SEGUNDA CÂMARA CÍVEL). (grifo meu)

2923

No caso acima, a ausência de informação ao paciente em relação ao uso de próteses dentárias além do uso de técnica e material inapropriado acabou gerando danos ao paciente, o que configurou em dano moral à vítima.

Um ponto discutido nesses casos é em relação à responsabilidade da clínica odontológica. Sobre essa questão, apresenta-se o respectivo julgado:

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. CARÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO DA SENTENÇA. NULIDADE NÃO CARACTERIZADA. CLÍNICA ODONTOLÓGICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ATENDIMENTO DE PACIENTE. PIORA NO QUADRO. RECUSA EM FINALIZAR TRATAMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DORES DE DENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. [...]. 2. [...]. 3. A responsabilidade de clínica odontológica é objetiva, por ser prestadora de serviços de saúde, respondendo objetivamente pelo fato do serviço, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. 4. A negativa da clínica odontológica em receber a paciente que teve piora em seu quadro após o atendimento em suas dependências deve ser vista como um ilícito, que gerou danos à consumidora. 5. Não poderia a clínica odontológica realizar um procedimento, o qual, como qualquer um, tem risco de insucesso ou de piora no quadro da paciente, e, posteriormente, se negar a receber a consumidora que apresentou piora após o seu atendimento, ainda mais em se tratando em de uma área tão sensível como a odontológica. 6. A fixação do valor reparatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequada e revela-se eficaz no sentido de recompor o dano sofrido pela parte autora e ainda repelir a reiteração de práticas danosas como a aferida nos autos. 7. Havendo alteração significativa do julgado, devem ser revertidos os honorários sucumbenciais em favor da parte autora, a serem suportados por ambas as requeridas igualmente. (TJTO, Apelação Cível, 0038928-22.2021.8.27.2729, Rel. HELVÉCIO DE BRITO MAIA NETO, julgado em 28/06/2023, DJe 30/06/2023). (grifo meu)

Conforme deixa claro a decisão acima, a responsabilidade de clínica odontológica é objetiva, por ser prestadora de serviços de saúde, respondendo objetivamente pelo fato do serviço, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, não poderia a clínica odontológica realizar um procedimento, o qual, como qualquer um, tem risco de insucesso ou de piora no quadro da paciente e, posteriormente, se negar a receber a consumidora que apresentou piora após o seu atendimento.

Importante destacar que para haver a responsabilização do agente, deve restar configurado o ato ilícito e o nexo de causalidade entre o dano proveniente do ato e a conduta o nexo de causalidade. A respeito disso, Gagliano e Filho (2022) explicam que esse instituto serve para descrever a relação de causa e efeito entre um determinado evento ou ação e suas consequências. É a ligação que estabelece que uma ação específica é a causa direta ou contribuinte para um resultado particular. Em outras palavras, o nexo de causalidade é o elo que conecta o comportamento ou o evento à consequência.

Sobre esse instituto aplicado ao caso concreto, cita-se:

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. INOVAÇÃO RECURSAL. VEDAÇÃO. TRATAMENTO ODONTOLÓGICO. COLOCAÇÃO DE PRÓTESES DENTÁRIAS. ABANDONO DO TRATAMENTO PELA PACIENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E NÃO PROVIDO. I. [...] II. Verifica-se que no contrato de prestação de serviço assinado pela recorrente (ID 43367582) **foi destacado que a falta do paciente às consultas marcadas prejudicaria o prognóstico do enxerto e que a cicatrização e integração do enxerto depende de múltiplos fatores que podem independer do controle do cirurgião ou do paciente, portanto, foi informado à recorrente das eventuais consequências que o abandono poderia causar ao tratamento.** 13. Entretanto, no laudo elaborado de forma unilateral não foi apontado expressamente a inadequação do serviço prestado pela ré, não sendo possível concluir que os implantes estavam insatisfatórios para reabilitação protética em razão de erro (falha técnica) no tratamento odontológico realizado pela recorrida ou se tal situação foi ocasionada por outros fatores, por exemplo, ter surgido ou se agravado após o abandono do tratamento pela paciente. 16. Condenada a recorrente vencida ao pagamento de custas e de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa. Suspensa a exigibilidade da verba sucumbencial em razão da gratuidade de justiça concedida. A súmula de julgamento servirá de acórdão, com fulcro no art. 46 da Lei n.º 9.099/95. (07067154920228070010 - (0706715-49.2022.8.07.0010 - Res. 65 CNJ). TJDFT. Segunda Turma Recursal. Relatora: SILVANA DA SILVA CHAVES. Data de Julgamento: 27/03/2023. Publicado no PJe: 03/04/2023). (grifo meu).

A questão devolvida ao conhecimento da Turma Recursal acima, consiste na verificação se houve falha na prestação de serviço pela fornecedora apta a ensejar sua responsabilidade civil ou se houve rompimento nexo de causalidade entre o dano e a conduta praticada pela requerida, pelo abandono do tratamento pela parte autora. No caso em exame, é incontroversa a contratação da clínica recorrida pela recorrente para realização de serviços odontológicos e a não conclusão do tratamento, por ter a autora deixado de comparecer às consultas agendadas, fato por ela confirmado.

O magistrado menciona que o fornecedor responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa ou dolo, por integrar o risco do negócio, nos termos do art. 14, § 1º, II do CDC. A responsabilidade objetiva do fornecedor somente será afastada, quando comprovados fatos que rompem o nexo causal, como, por exemplo, hipóteses de força maior ou culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II do CDC).

Verificou-se que no contrato de prestação de serviço assinado pela recorrente, que a mesma foi informada das eventuais consequências que o abandono poderia causar ao tratamento. Configurada a sua ausência no decorrer do tratamento, não foi possível aplicar a responsabilização de erro odontológico ao profissional.

De todo modo, é pacífico o entendimento de que quando configurado um erro odontológico, deve-se buscar a responsabilização do (s) agente (s) causador dos danos, como bem salienta o julgado abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. IMPLANTE DENTÁRIO. PROVA DE QUE A PARTE NÃO ESTAVA APTA A REALIZAR O PROCEDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. 1. É dever do prestador de serviço, em se tratando de obrigação de resultado, se checar de todas as questões prévias ao procedimento, mormente quando demonstrado que este não era indicado à consumidora. 2. Ainda, há responsabilização solidária entre os responsáveis técnicos pelo procedimento, pois cabiam a todos a aferição da compatibilidade da consumidora ao tratamento. 3. Posto isto, voto no sentido de DAR PROVIMENTO ao presente apelo, condenando solidariamente os apelados na obrigação de restituir o valor pago pela parte, à título de danos materiais, bem como ao valor de R\$ 15.000,00 à título de danos morais. Inverto a sucumbência e condeno os requeridos nas despesas processuais, bem como honorários em 10% sobre o valor da condenação. (TJTO, Apelação Cível, 5012836-97.2013.8.27.2729, Rel. MAYSA VENDRAMINI ROSAL, 3ª TURMA DA 1ª CÂMARA CÍVEL, julgado em 26/05/2021, DJe 09/06/2021). (grifo meu)

O julgado acima salienta ainda que em caso de procedimentos onde necessite de outros profissionais, eles também serão responsabilizados. Assim, todos da cadeia de fornecimento do serviço devem responder solidariamente, cabendo ação regressiva posteriormente caso queiram discutir a questão judicialmente.

2926

Para Kfoury Neto (2019), a obrigação de resultado na Odontologia é mais frequente quando comparada à Medicina. Tal fato deve-se àquela ciência estar mais associada a problemas estéticos. O autor cita, como exemplo de obrigação de meio em Odontologia, o tratamento endodôntico de um dente posterior, em que basicamente não há impacto estético da intervenção. Em contrapartida, a realização de um tratamento protético em dente anterior é procedimento predominantemente estético e, portanto, relacionado à obrigação contratual de resultado.

Penteado (2022) acentua que há casos em que os objetivos estéticos se entrelaçam de tal forma com aqueles funcionais que o exame do caso concreto é que irá determinar se houve o melhor desempenho da atividade do cirurgião-dentista ou não. Na maioria dos casos, a responsabilidade por ato profissional na Odontologia está vinculada à necessidade da prova de que o profissional agiu com imprudência, imperícia ou negligência.

De acordo com Rizzardo (2013), a Odontologia não está frequentemente ligada a situações inesperadas, insondáveis e aleatórias como ocorre com a Medicina. Afirma que vários procedimentos seguem uma regularidade repetitiva, envolvendo situações idênticas e definidas, como, por exemplo, a colocação dos aparelhos dentários. Salienta que, por

várias vezes, a cura mostra-se mais fácil e as patologias não comprometem tanto a saúde, tampouco direcionam ao risco de vida. Ainda que haja a extração de dentes, o que poderia trazer prejuízos físicos, a colocação de dentes postiços, por meio de próteses, é viável em geral.

Assim, os cirurgiões-dentistas assumem, em essência, obrigação de resultado em seus tratamentos, comportando indenizações por dano moral e material sempre que o trabalho for deficiente ou induzir a processo demasiadamente doloroso em função de erro profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse contexto de mudanças sociais, criou-se um anseio pelo respeito aos direitos, sobretudo, aqueles relacionados ao consumo de produtos e serviços, caso específico da Odontologia. A busca dos pacientes por seus direitos de consumidor desencadeou a ampliação do número de lides judiciais envolvendo procedimentos odontológicos nos últimos anos.

A escolha pela discussão dessa temática se deu por observar que a literatura tem demonstrado que a Odontologia é uma das especialidades da área da saúde mais frequentemente questionadas no âmbito jurídico civil brasileiro e que as ações judiciais sujeitam os profissionais que realizam procedimentos relacionados a essa área a desgastes pessoais, emocionais e financeiros.

Fato é que o erro odontológico afeta o padrão atual de cuidados e regulamentos estabelecidos pelas leis e pelos códigos de ética. Além disso, atinge principalmente a vítima, gerando diversos danos nefastos em sua imagem, em seu corpo, a sua psique e a sua dignidade. Discutir sobre as consequências jurídicas aos profissionais de Odontologia e os pacientes (vítimas) é importante e necessário.

Os direitos do paciente (consumidor) estão resguardados pelo código de defesa do consumidor e pelo Código Civil. O artigo 927 do Código Civil Brasileiro (2002) expressa que quem causar dano a outro por meio de um ato ilícito é obrigado a reparar esse dano — mesmo que seja involuntário. Se a culpa do dentista for comprovada, este pode ser responsabilizado judicialmente por perdas e danos causados ao paciente, além de outras punições disciplinares aplicadas pelos conselhos de odontologia.

Insta salientar que nos casos aqui analisados, prevalece a Lei específica, que no caso presente é o Código Civil. No entanto, quando configurado uma relação de consumo, como

também se enquadra o contexto por ora analisado, a regra a ser aplicada é a do Código de Defesa do Consumidor.

Nos resultados encontrados por esse estudo, ficou evidenciado que a maior parte dos pacientes que processam os cirurgiões-dentistas por insatisfação com tratamento odontológicos no Brasil alegaram estar insatisfeitos com o resultado do tratamento, sendo que a sentença condenatória em primeiro grau e a obrigação contratual da Odontologia influenciaram na frequência de sentenças condenatórias em segundo grau.

Pela jurisprudência brasileira, restou apontado que: quando comprovado o erro odontológico o profissional responderá pelos danos causados; para haver a responsabilização do agente, deve restar configurado o ato ilícito e o nexo de causalidade entre o dano proveniente do ato e a conduta o nexo de causalidade. Na ausência desses requisitos, não se fala em responsabilização dos agentes; a responsabilidade de clínica odontológica é objetiva, por ser prestadora de serviços de saúde, respondendo objetivamente pelo fato do serviço e todos da cadeia de fornecimento do serviço devem responder solidariamente.

REFERÊNCIAS

2928

ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

AMORIM, Carla. **Principais erros odontológicos e suas implicações jurídicas**. 2020. Disponível em: <https://www.cemoi.com.br/principais-erros-odontologicos-e-suas-implicacoes-juridicas/>. Acesso em: 02 out. 2023.

BAGATINI, Idemir Luiz. **Consumidor brasileiro e o acesso à cidadania**. 5. ed. Ijuí: Ed. UNIJUÍ, 2019.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 6ª ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2018.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor: Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 out. 2023.

_____. Lei n. 8.078/90, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/18078.htm>. Acesso em: 02 out. 2023.

CAIXETA, Francisco Carlos Távora de Albuquerque. **Da Responsabilidade Civil do Cirurgião-Dentista**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, n. 57, 2018.

CESAR, Marcos. **Vendas online e o Direito do Consumidor**. 2012. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/vendas-online-e-o-direito-do-consumidor/>. Acesso em: 22 abr. 2023.

COLOMBINI, Lisa. **Responsabilidade Civil por erro médico**. Monografia Jurídica apresentada à disciplina Trabalho de Curso II, do curso de Direito, da Escola de Direito, Negócios e Comunicação, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC/GOIÁS). Goiânia, 2022.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo**. 5ª ed. – Curitiba: Juruá, 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Manual de Direito Civil**. 6º ed. Editora: Saraiva Jur, 2022.

GALVÃO, Paula. **Erro odontológico: O que é? Como buscar seus direitos?** 2022. Disponível em: <https://www.galvaoesilva.com/erro-odontologico/>. Acesso em: 02 out. 2023.

GONÇALVES, Fábio Antunes; GONÇALVES, Patrícia Antunes. **A evolução do conceito de consumidor e o princípio da vulnerabilidade**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XX, n. 158, mar 2017. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=18636 . Acesso em: 04 out. 2023.

2929

JUNIOR, Héliom Leão et al. **Levantamento de processos de responsabilidade civil envolvendo a odontologia na comarca de Londrina, Paraná, Brasil**. *Revista Jurídica Unicuritiba*, v. 1, n. 46, p. 515-531, 2017.

KFOURI NETO, Miguel. **Responsabilidade civil do médico: revista atualizada e ampliada**. São Paulo; 9. ed. Revista dos Tribunais; 2019.

LIMA, Ana Beatriz Vargas de. **O impacto da pandemia de Covid-19 nas relações consumeristas**. 2022. 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

NUNES, Rizzatto. **A boa-fé objetiva como elemento de harmonização das relações jurídicas de consumo**. 2018. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI2I6091,61044A+boafe+objetiva+como+elemento+de+harmonizacao+das+relacoes+juridicas>. Acesso em: 02 out. 2023.

PENTEADO, Valéria Pavão. **Levantamento e análise de decisões jurisprudenciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em demandas cíveis por alegado erro odontológico**. Dissertação apresentada à Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Odontologia, Araraquara para obtenção do título de Mestre em Ciências, na Área de Ciências Forenses. Araraquara, 2022.

QUEIROZ, Livete. **O erro na Odontologia: causas, consequências e como evitar.** 2020. Disponível em: <https://www.sanarsaude.com/portal/residencias/artigos-noticias/colunista-odontologia-erro-na-odontologia>. Acesso em: 01 out. 2023.

RAMOS, Maria Luiza. **Erro odontológico: decisões do Tribunal de Justiça de São Paulo.** Revista Jurídica vol. 03, n°. 65, Curitiba, 2021. pp. 476 – 492.

RIZZARDO, A. **Responsabilidade Civil.** 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2018.