

**HIROSHI TANAKA**

**ESTUDO DAS RECLAMAÇÕES CONTRA  
CIRURGIÕES-DENTISTAS NO PROCON DE  
PRESIDENTE PRUDENTE - SP**

Dissertação apresentada à Faculdade de Odontologia do Câmpus de Araçatuba, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP, para obtenção do Título de MESTRE EM ODONTOLOGIA PREVENTIVA E SOCIAL

**Orientadora: Profa. Dra. *Cléa Adas Saliba Garbin***

**Araçatuba**

**2002**

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca da FOA / UNESP

T161e Tanaka, Hiroshi  
Estudo das reclamações contra cirurgiões-dentistas no PROCON  
de Presidente Prudente - SP / Hiroshi Tanaka. -- Araçatuba : [s.n.],  
2002  
129 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista, Facul-  
dade de Odontologia, Araçatuba, 2002  
Orientador : Profa. Dra. Cléa Adas Saliba Garbin

1. Odontologia legal 2. Código de defesa do consumidor  
3. Responsabilidade profissional

Black D87  
CDD 617.6

**HIROSHI TANAKA**

**ESTUDO DAS RECLAMAÇÕES CONTRA  
CIRURGIÕES-DENTISTAS NO PROCON DE  
PRESIDENTE PRUDENTE - SP**

**COMISSÃO JULGADORA**

DISSERTAÇÃO PARA OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE

Presidente e Orientadora: Profa. Dra. Cléa Adas Saliba Garbin

1º Examinador: Prof. Dr. Renato Moreira Arcieri

2º Examinador: Prof. Dr. Edgard Crosato

Araçatuba, 16 de julho de 2002.

## **DADOS CURRICULARES**

### **HIROSHI TANAKA**

Nascimento .: 07/09/1939 - Presidente Venceslau/SP

Filiação .....: Harukiti Tanaka  
Aeko Tanaka

1975/1978 Curso de Graduação em Odontologia, pela Faculdade de Odontologia de Presidente Prudente.

1992/1993 Curso de Farmácia, pela Faculdade de Farmácia e Bioquímica de Presidente Prudente.

1994/1995 Curso de Especialização em Endodontia, pela Associação Paulista de Cirurgiões-Dentistas – regional de Bauru.

1987 Professor Assistente da Disciplina de Odontologia Preventiva e Social da Faculdade de Odontologia de Presidente Prudente – UNOESTE

1999/2002 Curso de Pós-Graduação em Odontologia Preventiva e Social, nível de Mestrado, na Faculdade de Odontologia de Araçatuba - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP

## **Dedicatória**

**Dedico este trabalho:**

*À minha dedicada esposa Emília,  
exemplo de vida e de luta por cima  
dos limites.*

Aos meus filhos  
Cecília, Cristina e Cláudio, pelo apoio,  
compreensão e incentivo, todo o meu amor.

Aos meus pais  
Harukiti e Aeko "in memorian",  
pelo amor e formação que me  
proporcionaram.

## **Agradecimentos Especiais**

## **AGRADECIMENTO ESPECIAL**

À Professora Doutora **CLEA ADAS SALIBA  
GARBIN**, pela orientação segura na  
elaboração deste trabalho;

## **Agradecimentos**

## **AGRADECIMENTOS**

**À Professora Doutora SUZELY ADAS SALIBA MOIMAZ,  
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Odontologia  
Preventiva e Social, pelo apoio;**

**À Professora Doutora NEMRE ADAS SALIBA, pelo seu estímulo  
à busca do aperfeiçoamento**

**À Professora Doutora ELISABETH MORAES, “in memoriam”**

**À Professora IDALÉCIA ZAINA pelo apoio e compreensão;**

**À Doutora SANDRA CARVALHO LEITE, Diretora do PROCON de  
Presidente Prudente, pela amizade e colaboração;**

**A todos os Professores e funcionários do Departamento de  
Odontologia Infantil e Social da Faculdade de Odontologia do  
Câmpus de Araçatuba – UNESP, pelos ensinamentos, amizade e  
colaboração;**

**Aos colegas de Mestrado, pela amizade e  
convivência.**

**Ao colega Edgard Michel Crosato, pelo apoio.**

**Aos que colaboraram na concretização desta etapa,  
os fraternos agradecimentos.**

**Meu muito obrigado.**

**Epígrafe**

***“Se os homens são puros, as leis são desnecessárias; se os homens são corruptos, as leis são inúteis”.***  
***(Thomas Jéferson).***

## **Sumário**

# SUMÁRIO

Lista de Figuras.....	15
Lista de Abreviaturas .....	16
1 Introdução.....	17
2 Revisão da Literatura.....	25
3 Proposição.....	38
4 Material e Método.....	40
5 Resultado e Discussão.....	43
6 Discussão.....	77
7 Conclusão.....	88
8 Referências Bibliográficas.....	90
Anexo.....	99
Resumo .....	127
Abstract .....	129

## Lista de Figuras

- Figura 1 Distribuição dos denunciantes que deram entrada no PROCON de Presidente Prudente segundo sexo (1997-2001). p.69.
- Figura 2 Distribuição dos denunciados no PROCON de Presidente Prudente segundo ente jurídico (1997- 2001). p.70.
- Figura 3 Distribuição dos denunciados no PROCON de Presidente Prudente segundo sexo (1997- 2001). p.71
- Figura 4 Distribuição das denúncias segundo resultado obtido perante o PROCON de Presidente Prudente (1997- 2001). p.72.
- Figura 5 Distribuição das denúncias segundo as especialidades odontológicas mais denunciadas. p.73
- Figura 6 Tipos de queixas que levaram os clientes a reclamarem seus Direitos obtidos perante o PROCON de Presidente Prudente (1997-2001) p. 74
- Figura 7 Tipos de ressarcimentos mais registrados obtidos perante o PROCON de Presidente Prudente (1997-2001) p. 75

## **LISTA DE ABREVIATURAS E DE SIGLAS**

CCB	Código Civil Brasileiro
CDC	Código de Proteção e Defesa do Consumidor
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CRO	Conselho Regional de Odontologia
CROMG	Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais
CROPR	Conselho Regional de Odontologia do Paraná
CROSP	Conselho Regional de Odontologia de São Paulo
PROCON	Órgão de Proteção ao Consumidor

# **1 Introdução**

## 1. INTRODUÇÃO

A responsabilidade profissional é um tema de fundamental importância no campo do direito privado, civil e comercial. Na odontologia, a responsabilidade do cirurgião-dentista tem suscitado muitos questionamentos e controvérsias, tornando-se atualmente, objeto de discussão mais constante e responsável, uma vez que está havendo uma maior conscientização dos cidadãos para a reivindicação de seus direitos.

Ao exercer a odontologia, o cirurgião-dentista deve ter sempre inculcado no espírito o “dever de respeito pela vida e dignidade do paciente, dever de segredo profissional e o dever de responsabilidade profissional”. Segundo Moreira e Freitas (1999), a responsabilidade profissional consiste em um indivíduo responder pelos seus próprios atos perante o juízo humano. Outra definição citada por Daruge e Massini (1978) é a obrigação em que se encontra o agente moral de responder por seus atos e de sofrer-lhes as conseqüências. A responsabilidade é imputável, isto é, permite determinar sua autoria, o agente moral, o agente responsável, ocasionando, portanto, a responsabilidade do profissional assumir as conseqüências pelos seus erros.

A sensibilidade social a esses erros é mais aguda quando a atividade profissional é exercida nos campos das necessidades

imediatas da sociedade, particularmente no campo da saúde, como em nosso caso, a odontologia.

Os erros ou falhas cometidas pelos profissionais podem ser enquadradas como morais ou jurídicas. “O exercício moral da profissão é presumido por solicitações lícitas de serviços, não se podendo admitir a ilicitude, qualquer que seja a situação”. Essa premissa básica deve nortear toda a atividade humana. (Rodrigues, 1994).

Deve-se ressaltar que a responsabilidade jurídica pode resultar, concomitantemente, em dupla ação: civil e penal.

Na legislação brasileira, os direitos dos pacientes podem ser resguardados em três esferas: a administrativa, a civil e a penal. A administrativa é representada pela ética, de competência dos Conselhos Federal e Regionais de Odontologia (CRO). A esfera civil corresponde à reparação do dano com base no Código Civil (CCB), já as de esfera penal se reportam às penalidades contidas no Código Penal (CPB).

O Código Civil Brasileiro, em seu art. 159 diz: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano”, e no artigo 1545 do CCB, que inclui expressamente o cirurgião-dentista, diz: “os médicos, cirurgiões, farmacêuticos, parteiras e dentistas são obrigados a satisfazer o dano, sempre que da imprudência, negligência e imperícia, em atos profissionais, resulte morte, inabilitação de servir, ou ferimento.”

Apesar de muitos dispositivos legais conterem em seus textos a obrigação de se reparar os danos causados a outrem, a maioria da população não exercia esse direito de cidadania, talvez por desconhecimento do mesmo.

CALVIELLI (1998) salienta que a população brasileira, historicamente, não tem tradição no exercício de cidadania, que pressupõe o conhecimento de seus direitos, e que por sua vez encontra seu embasamento nas leis, tendo sido recentemente despertado pela edição e ampla divulgação do Código de Defesa do Consumidor.

Com a entrada em vigor da Lei nº 8078/ de 11 de setembro de 1990, o primeiro Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) do país, o qual representa o maior arsenal jurídico com o qual as pessoas já puderam contar, os indivíduos passaram com uma maior frequência fazer valer os seus direitos como consumidores.

“O cirurgião-dentista, na qualidade de prestador de serviços, antes da promulgação desse Código, era objeto, no relacionamento profissional/paciente, de um comportamento de confiança e delegação de decisões totalmente a seu critério. Fruto de uma ética hipocrática, era o poder técnico e moral absoluto sobre o paciente nas questões relativas à sua saúde bucal”.

Hoje, é necessário uma postura diversa daquela, respeitando prioritariamente a autonomia do paciente, frente aos direitos previstos na relação profissional/paciente.

O Código de Defesa do Consumidor em vigor, torna o consumidor cada vez mais exigente e ciente de seus direitos.

É notório que está ocorrendo um aumento considerável do número de processos contra Cirurgiões-Dentistas nas esferas citadas. Na odontologia, já existe uma preocupação muito grande dos profissionais, sobre responsabilidade, pois há na sociedade uma tendência crescente dos pacientes em resguardar seus direitos, o que está motivando as mudanças de comportamento na profissão odontológica. Assim, em vez de ver a lei como guia para prover a saúde e os interesses dos pacientes, o cirurgião-dentista freqüentemente visa somente o cumprimento da lei, na sensação de evitar problemas. Entretanto, é necessário que haja uma preocupação com o paciente, com o ser humano e com o bom atendimento desse.

O desenvolvimento de uma consciência moral e de uma consciência da responsabilidade social de um indivíduo depende de fatores extremamente complexos. As normas de conduta são ensinadas na escola e através da família que são os centros da formação moral e profissional do ser humano.

Quando falamos de problemas entre profissionais e pacientes, tanto éticos, quanto técnicos, podemos diferenciar os pacientes e os profissionais, em bem e mal intencionados.

Para que o profissional não cometa delitos em seu exercício profissional, é preciso que conheça a legislação pertinente à

odontologia e principalmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Essa legislação de proteção ao consumidor tem, portanto, a função de reequilibrar a relação de consumo, seja reforçando quando possível, a posição do consumidor, seja proibindo e limitando certas práticas de mercado.

O cirurgião-dentista é um prestador de serviço, e está sujeito às normas prescritas no CDC, e, uma das inúmeras implicações que esse código traz para a atividade profissional, além da responsabilidade profissional já citada, é que o cirurgião dentista fica obrigado a responder pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações, insuficientes e inadequadas (Art. 14 do CDC).

O código de defesa do consumidor é uma lei de ordem pública que estabelece direitos e obrigações para que os consumidores não sofram qualquer tipo de prejuízo. Uma lei não pode ser contrariada nem por acordo entre as partes.

O consumidor pode ser uma pessoa, várias pessoas ou ainda empresas que compram ou utilizam produtos e serviços como destinatários finais. Os fornecedores são pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado, nacional ou estrangeiro que produzem, montam, criam, constróem, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem serviços ou produtos.

O produto é qualquer bem móvel (carro, eletrodoméstico, sofá) ou imóvel (terreno, casa). Prestação de serviço é qualquer trabalho remunerado, prestado pelo fornecedor.

Os direitos básicos dos consumidores são: a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a

critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Hoje o Código de Defesa do Consumidor é uma realidade e nesse contexto, o Cirurgião-Dentista se enquadra como prestador de serviços, o paciente, como consumidor. “A proteção do consumidor é um desafio da nossa era e representa, em todo o mundo, um dos temas atuais do Direito”. “Almeja-se uma proteção integral do consumidor”.

Diante disso, no presente trabalho, analisou-se, segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, algumas das reclamações contra cirurgiões-dentistas que deram entrada no PROCON, Órgão de Proteção ao Consumidor de Presidente Prudente (SP). Com o objetivo de verificar quais os motivos que levaram os pacientes a reclamarem dos profissionais, discutindo assim a relação entre profissional-paciente.

## **2 Revisão da Literatura**

## 2. REVISÃO DA LITERATURA

A ordenação desse capítulo se deu em ordem cronológica, desconsiderando as classificações e divisões da responsabilidade profissional e do direito do consumidor, tentando dar uma visão cronológica do tema proposto.

Amoedo (1988), relata que, enquanto a arte dentária não era submetida à regulamentação na França, o profissional impune escapava da justiça, mas depois da regulamentação e da fundação de escolas dentárias, o profissional que cometesse uma falta grave poderia ser levado perante o tribunal. A profissão passou a ser reconhecida, assim, o cirurgião passou a ter deveres e direitos, precisando responder por suas falhas.

Com relação a reparação do erro médico, em seu livro de Medicina Legal, Rojas (1953), discorrendo sobre responsabilidade médica na Argentina, fez uma separação da situação psicológica do autor (Cirurgião-Dentista) no momento em que acontecia o dano. O autor enfatizava principalmente, se a ação era cometida de forma ocasional ou intencionalmente. Em caso de Dolo (intencional), o autor da ação deveria pagar uma reparação em dinheiro e ainda existia a possibilidade desse ser preso ou ser autuado com uma multa, já quando existisse uma ação

culposa (sem intenção) o profissional deveria pagar apenas a reparação do dano ocorrido.

Lutz (1938), autor da primeira monografia do tema no Brasil: *“Erros e acidentes em Odontologia”*, divide os erros profissionais em: erros e acidentes na anestesia; erros de diagnóstico; erros de tratamento; erros de prognóstico; falta de higiene e erros de perícias.

Segundo França (1964), em sua obra que trata sobre Direito Médico, os erros profissionais podem ser agrupados da seguinte maneira: falso diagnóstico, omissão de tratamento, método inadequado, abandono de paciente e omissão de instruções.

Em sua obra de Medicina Legal e Deontologia, Alves (1965), no capítulo sobre responsabilidade médica, classifica os erros profissionais em três grupos: erro de diagnóstico, o erro de tratamento e o erro por omissão.

Levinson (1970), em seu estudo, relata que a maioria das queixas contra os cirurgiões-dentistas à sua atuação profissional foi: extrações, infecções, raízes retidas, hemorragias, cortes dos discos, acidentes com alta rotação, queimaduras químicas, agulhas quebradas, deglutição de instrumentos.

Fávero (1973), afirma que o profissional deve responder pelas falhas cometidas no exercício de sua profissão. A noção de responsabilidade deve ser estimulada, assim como a prudência e a perícia, para que a própria medicina seja beneficiada. A ética e a moral,

assim como a capacitação do profissional deve ser objetivo primordial da formação do profissional da Saúde.

Silva (1975) em seu estudo sobre a responsabilidade do cirurgião dentista, relata que o profissional pode estar sujeito a quatro esferas de responsabilidade independentes, mais interligadas juridicamente. A única vinculação aceita é a do processo civil com o processo penal. Após a condenação no processo criminal não há o que se discutir com relação à indenização no processo civil.

Stinson (1977), relata em seu estudo sobre responsabilidade profissional nos Estados Unidos, que a maioria dos pacientes não foram suficientemente informados para dar o consentimento ao tratamento que seria executado, sendo esse um erro primordial, e um dos fatores que contribuem para que o paciente processe o profissional de saúde.

Relacionando as causas mais freqüentes de erros médicos, Alvarado (1983) em sua obra relaciona as seguintes causas: demora no diagnóstico, erro no diagnóstico, conseqüências fatais na realização de procedimentos diagnóstico ou terapêuticos, acidentes terapêuticos, agravamento de enfermidades primárias, tratamento incompleto e cuidados ou acompanhamento inadequado ou errôneo.

Silva e Calvielli (1988), falando sobre aspectos éticos e legais do exercício da odontologia no Brasil, relatam que está acontecendo um incremento nas ações envolvendo os cirurgiões-

dentistas com respeito à cobrança da responsabilidade profissional. Está aumentando o número de pacientes que procuram seus direitos nos órgãos competentes.

Segundo o tipo de obrigação, Bittar (1991), em sua obra “Responsabilidade Civil do Médico, do Cirurgião-Dentista e Hospitalar”. relata que na odontologia, vários juristas consideram a dentística, a odontologia legal, a odontologia preventiva e social, a ortodontia, a prótese e a radiologia, sendo consideradas obrigações de resultados, já a cirurgia, a traumatologia, a endodontia, a patologia, e a periodontia corresponderiam obrigações de meio.

Silva Filho (1991) ressalta que na legislação brasileira, três esferas tutelam o paciente para o resguardo de seus direitos: a administrativa representada pela ética profissional, de competência dos conselhos de classe (que julgam infrações éticas); a civil, de competência do Poder Judiciário (que julga os ressarcimentos e as indenizações); a penal, também de competência do Poder Judiciário (que julga crimes e aplica penas).

França (1993) em seu estudo sobre Responsabilidade Civil e Criminal do Cirurgião-Dentista, após avaliar cinquenta e uma reclamações de pacientes contra profissionais concluiu que o número de processos contra cirurgiões-dentistas vem aumentando consideravelmente ano após ano. Acrescenta ainda, que a maioria dos casos incide nas especialidades de implantodontia, prótese, endodontia e

periodontia. De uma forma geral a maioria das reclamações eram a falta de atendimento emergencial e a falta de informações sobre a prestação de serviços.

Em seu estudo sobre o “Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o cirurgião-dentista”, Saquy, et. al. (1993), relata que é notória a inclusão do cirurgião-dentista e do médico na aplicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, pois são fornecedores de serviços, que no CDC é definido como: “todas as pessoas físicas ou jurídicas, que desenvolverem atividades de produção, distribuição, comercialização ou prestação de serviço”.

Samico, et. al. (1994), relatam que com o maior nível de esclarecimento da população está ocorrendo um aumento do número de processos de pacientes insatisfeitos com o tratamento odontológico realizado.

Para Sellos (1994), é correta a inversão do ônus da prova para os profissionais liberais. Ressalta que o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, em seu § 4º, exige a verificação da culpa do médico, e do cirurgião-dentista já que são profissionais liberais, em caso de dano ao paciente em sua atividade profissional. Justifica que: *“Importa aclarar que tal excepcionalidade não vem para introduzir em nosso sistema a irresponsabilidade do profissional liberal , nem excluí-lo da vigência de nosso Código”*. Isso só ocorre em face da natureza *“intuitu personae”* dos seus serviços ou da livre escolha do consumidor pelo profissional em que

*tenha maior ou menor confiança. É o que nos explica a doutrina. A diversidade de tratamento para os profissionais liberais pelo CDC se justifica em razão da natureza “intuitu personae” dos serviços prestados por profissionais liberais. Significa isto que, contratar ou constituir serviços de profissional liberal, se faz com base na confiabilidade e prestígio dispensados pelo consumidor contratante ao profissional contratado. E pelo fato de ser o cliente quem escolhe o profissional liberal de quem irá contratar serviços, só se responsabilizarão por danos os profissionais liberais a partir da apuração de sua culpa.*

Calvielli (1996), em seu estudo sobre a natureza da obrigação assumida pelo cirurgião dentista no contrato de prestação de serviços odontológicos, diz que a natureza da obrigação contratual do profissional, é encarada como obrigação de resultados: o profissional obriga-se a alcançar o fim desejado pelo paciente, interessa o resultado final, não importando a diligência demonstrada durante o tratamento, a obrigação assumida é a de resultado e, se o paciente alegar que esse resultado não foi atingido, haverá que se buscar a causa do insucesso .

Em sua obra de responsabilidade civil, Montenegro (1996), alerta que no estágio atual do direito a responsabilidade civil apresenta tendências diversas de acordo com o desenvolvimento cultural e social dos povos. Nos países do primeiro mundo, assim considerados aqueles de economia forte, verifica-se o fenômeno da diminuição do campo da responsabilidade, com o conseqüente agigantamento de

órgãos coletivos de reparação e dos seguros sociais e voluntários. Nos países decadentes, ao contrário, dilata-se a área da responsabilidade civil, mercê de uma legislação demagógica e eleitoreira que, a despeito de proteger as vítimas, entrava o desenvolvimento empresarial, principalmente da pequena empresa.

Silva (1997) discorrem sobre pressupostos para aferição da responsabilidade legal, e para esta ser verificada exige o cumprimento das seguintes exigências legais: o agente deve ser cirurgião-dentista devidamente habilitado; o ato que gerou o dano ter sido realizado pelo mesmo; têm que ser um ato culposo; o ato culposo tem que ter relação com o dano, ou seja, é necessário existir o nexo de causalidade.

Gomes, et. al. (1997), verificaram os aspectos legais da prevenção das doenças bucais em relação à documentação profissional, observando que grande parte dos profissionais não possuía um conhecimento do “Código de Proteção e Defesa do Consumidor”, ficando sujeitos assim a ações judiciais.

Nichele (1997) comenta em seu estudo que a massificação do mercado de consumo e a conseqüente agilização dos negócios, ensejaram a criação de uma lei moderna que atendesse a um novo panorama mundial, para tutelar os direitos do consumidor. Nesta perspectiva nasceu, no Brasil, o denominado Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). Uma das conquistas do novo código foi a inversão do ônus da prova, que, embora seja um modo de facilitar a

defesa do consumidor em juízo, não se pode esquecer que, na outra ponta, estará o legitimado passivo, com as mesmas garantias constitucionais.

Em 1997, foi publicado pelo Conselho Regional de Odontologia do Paraná (CROPR), um manual de orientação profissional, onde, descreviam três tipos de responsabilidades. A responsabilidade Moral, que é a responsabilidade que incorremos ante a nossa consciência. Afeta todos os atos internos, externos, públicos e privados. Outro tipo é a responsabilidade social que é quando incorremos ante as autoridades sociais, em consequência das infrações às leis civis. É somente aplicada nos atos exteriores. A responsabilidade profissional é quando envolve as anteriores, mas estende-se para os atos profissionais.

Carvalho (1997), relata que a estrutura do CDC, pela sua complexidade, por ser altamente mutável e por não se enquadrar interno e exclusivamente em nenhum outro ramo do direito, tal como o Direito Trabalhista, o Direito do Consumidor é uma área jurídica específica e possui um campo próprio, mantendo íntimas relações com praticamente todos os demais ramos do Direito.

Em seu livro, "Responsabilidade Civil dos Médicos", Romanello Neto (1998) diz, A reparação civil serve, e deve servir para reintegrar o prejudicado na sua situação patrimonial anterior, em razão do prejuízo experimentado. A reparação penal restitui a ordem social ao

estado anterior do ilícito praticado. A responsabilidade civil tende à reparação, a responsabilidade penal tende à punição.

Segundo Barros (1998), estamos em um momento de transição da odontologia brasileira, e em um curto espaço de tempo a maioria dos cirurgiões dentistas se envolverão com processos judiciais.

Quintela e Daruge (1998), enfoca o Cirurgião-Dentista como prestador de serviço frente à vigência do Código de Defesa do Consumidor. Ressalta a atuação profissional da Odontologia, ao considerar o seu paciente como consumidor de serviços odontológicos, evitando-se a prática de infrações à legislação vigente a partir de um protocolo de trabalho definido.

Para Mantecca (1998), a sociedade civil hoje reivindica e exige cada vez mais o reconhecimento de seus direitos, e a legislação brasileira, dita normas que asseguram a inteira responsabilidade dos profissionais da área da saúde pelos seus erros cometidos.

Oliveira (1999) verificou as causas mais freqüentes que levaram os pacientes a reclamarem ao Conselho Regional de Odontologia de São Paulo (CROSP), em relação à prótese dentária, e conclui que o maior número das denúncias estava relacionado com a prótese dentária, 57,3 % do total.

Oliveira (1999) comenta em seu trabalho “Responsabilidade Civil Odontológica”, que a fórmula para resolver um problema paciente/profissional está na realização de um exame prévio,

com o objetivo de apurar se a obrigação que o profissional assumiu ao ser contratado é de meio ou de resultado.

Para Couto Filho e Souza (1999) o conceito de responsabilidade civil é o fenômeno jurídico que tem o seu nascimento sempre que houver violação de um dever jurídico preexistente, e dessa violação resultar um certo dano a outrem.

Mas, em se tratando de responsabilidade civil no erro médico é indispensável uma prova inequívoca de que houve culpa no proceder do médico. É atribuição do paciente (autor, vítima) fazer prova de que o profissional médico laborou com culpa. Isso porque o Código Civil Brasileiro, em seu artigo 1545 (e art. 159 do mesmo Código), adotou a teoria subjetiva - teoria da culpa - que depende da presença de culpa no agir do agente causador do dano, no caso, o médico. Daí a definição de erro médico dada por Gomes e França (1999), em sua obra "Erro Médico": "Erro Médico é a conduta profissional inadequada que supõe uma inobservância técnica, capaz de produzir um dano à vida ou à saúde de outrem, caracterizada por imperícia, imprudência ou negligência.

Simonetti (1999), relata que a lei civil brasileira salvaguarda ao paciente insatisfeito com o tratamento odontológico recebido o direito de mover contra o cirurgião dentista, um processo por culpa, chegando até ao tribunal superior. O autor ainda comenta que é responsabilidade do profissional, documentar-se e manter-se atualizado, possibilitando uma defesa eficaz em alguns casos. Se o cirurgião dentista

for inocente, ele pode entrar com uma ação de perdas e danos contra o paciente.

Marques (1999), em sua obra sobre contratos no código de defesa do consumidor, diz que após sete anos, o CDC é extremamente positivo e pode ser considerado como uma lei de grande utilidade prática, comprovada pelo grande número de Jurisprudências.

Em manual de Orientação Profissional publicado em 2000 pelo Conselho de Odontologia de Minas Gerais (CROMG), o cirurgião-dentista é responsável pela qualidade de seus serviços e responde civil e criminalmente pelos seus atos.

Conti (2000), descreve em seu trabalho, “Erros Profissionais”, questões de eminente interesse para o cirurgião-dentista, sobre responsabilidade civil. Ressalta ainda, a proteção dos pacientes e dos profissionais, frente aas leis.

Zaitter (2000), verificou as conseqüências éticas sobre trabalhos odontológicos realizados por outros colegas de profissão, e concluiu que, nos últimos anos, está crescendo consideravelmente o número de denúncias contra cirurgiões-dentistas, e que se observa uma mudança de relacionamento entre profissional-paciente e entre paciente-profissional.

Para Fernandes e Cardozo (2001), o desenvolvimento da legislação e eistência de controvérsias no pós tratamento ortodôntico, podem estar levando o ortodontista a responder civilmente pelas

movimentações dentárias e alterações neuromusculares que ocorrem no tratamento nessa fase. O mesmo autor comenta ainda que 60% dos profissionais consideram que a responsabilidade civil do ortodontista como de resultado, e 67% destes fazem contratos com o paciente.

### **3 Proposição**

### **3. PROPOSIÇÃO**

No presente trabalho analisou-se, segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor Brasileiro, as reclamações contra cirurgiões-dentistas que deram entrada no PROCON de Presidente Prudente (SP), verificando:

os motivos que levaram os pacientes a reclamarem desses profissionais;

as áreas odontológicas que tiveram mais reclamações;

o tipo de ressarcimento pedido pelos consumidores;

qual a conclusão do caso perante o PROCON

## **4 Material e Método**

## 4. MATERIAL E MÉTODO

Inicialmente o projeto desta pesquisa foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade, para avaliação e aprovação, por se tratar de um estudo contendo informações pessoais de pacientes. Também foi tomado o cuidado para que as partes envolvidas não fossem identificadas.

Após solicitação de autorização da Diretoria do PROCON da Cidade de Presidente Prudente, SP, passou a ser estudado o material, contendo as denúncias e informações dos processos.

Foram analisados no presente trabalho, 25 casos de reclamações registradas no PROCON – Órgão de Proteção ao Consumidor de Presidente Prudente, SP, no período compreendido entre 1997 e 2001.

Os processos foram separados e analisadas as queixas, de acordo com os seguintes tópicos: assunto, dos fatos, resultado esperado e resultado obtido.

No assunto, foi descrito o tipo de reclamação, conforme preenchido pelo PROCON e acrescentando a área ou especialidade odontológica do caso estudado.

Depois foi feito um relato, reescrevendo as declarações do reclamante, fazendo um histórico do caso estudado, levantando os

principais aspectos, com as palavras utilizadas na ficha de denúncias do PROCON.

Posteriormente, relatou-se qual era a pretensão do reclamante, e por ultimo, registrou-se o resultado que o caso teve dentro do PROCON.

Depois de relatado o caso, analisaram-se os tipos de reclamações que mais ocorriam, bem como, as exigências e tipos de ressarcimento almejados pelos pacientes.

## **5 Resultado**

## 5. RESULTADOS

A seguir, são descritas as denúncias encaminhadas pelos pacientes, contra cirurgiões-dentistas para o PROCON da cidade de Presidente Prudente (SP), destacando o assunto, resultado esperado, descrição do caso e resultado obtido dos 25 casos analisados.

### CASO 1

**Assunto:** Prestação de serviços – Dentística

**Dos fatos:** A reclamante alega que o contratado de prestação de serviço odontológico com duração espirada, não foi cumprido pelo contrato. A Empresa não realizou todos os serviços a tempo e para isto solicitou que o contrato fosse prorrogado.

**Resultado esperado:** Terminar de fazer os serviços previstos no contrato, sem a prorrogação deste.

**Resultado:** Houve um acordo extra PROCON, conforme pretensões da consumidora.

## **Caso 2**

**Assunto:** Prestação de serviços – Cirurgia e Prótese

**Dos fatos:** A reclamante alega que o dentista não prestou corretamente os serviços odontológicos. Principalmente adaptou os dentes superiores sem subir os inferiores que outro dentista havia desgastado, sendo essa adaptação feita com cola definitiva (deveria ter sido colocado cimento provisório por 6 meses). Como não houve adaptação, esses dentes foram extraídos para nova remodelação. Refeitos, foram colocados novamente com cola definitiva e foram mal adaptados e cada dente apresentava uma cor diferente. Os dentes foram retirados novamente, nessa retirada obstruiu-se a raiz tendo ocasionado a perda total de tal raiz. A reclamante entrou em contato com o dentista que lhe propôs o pagamento do valor pago em promissória, de acordo com o que os seus clientes fossem lhe pagando, o reclamado repassaria o dinheiro ao reclamante. A reclamante não aceitou tal acordo, pois necessita do dinheiro com urgência para dar continuação ao tratamento com outro profissional.

**Resultado esperado:** Devolução dos valores pagos com duas Promissórias

**Resultado:** Foram devolvidos os valores pagos para o reclamante.

### **Caso 3**

**Assunto:** Financeiro - Ortodontia

**Dos fatos:** O reclamante utiliza os serviços do reclamado para tratamento ortodôntico de seu filho , desde 1993. Ocorre que a partir de setembro/99 não mais utilizou os serviços do reclamado e não pagou as mensalidades referentes à manutenção. Procurou o mesmo em dezembro/99 para retornar o tratamento e foi informado que deveria pagar os anteriores (meses). Anteriormente fora informado que só pagaria quando marcasse e não comparecesse. Não se recorda de ter assinado contrato de prestação de serviço.

**Resultado esperado:** O consumidor quer continuar o tratamento do filho sem ter que pagar as despesas referentes ao mês de outubro em diante.

**Resultado:** Denunciado isentou dos pagamentos pendentes e houve aceite pelo denunciante.

#### Caso 4

**Assunto:** Prestação de Serviço - Endodontia e Prótese

**Dos fatos:** A reclamante alega que o dentista X cometeu um erro no tratamento provocando trepanação da raiz ao extrair a coroa. O mesmo profissional iniciou o tratamento do canal, não tendo concluído. O Cirurgião dentista Y, dentista responsável pelo tratamento atualmente, está realizando implante (pino) e emitiu um laudo atestando que o dentista anterior, Dr. X teria provocado o dano.

**Resultado esperado:** Que a reclamante seja ressarcida de prejuízo financeiro que obteve devido ao erro de um dentista.

**Resultado:** A consumidor não compareceu no PROCON para a audiência de conciliação, assim o PROCON considerou-o desistente do caso.

### **Caso 5**

**Assunto:** Prestação de serviços - Dentística

**Dos Fatos:** O reclamante informa que há mais ou menos 3 anos iniciou o tratamento dentário com o dentista e que em decorrência da demora foram surgindo outros problemas. Entrou em atrito com o profissional, e este se recusou em terminar o tratamento.

**Resultado esperado:** o dentista que realizou os procedimentos cubra o tratamento com outro profissional

**Resultado:** No acordo, o reclamado se comprometeu-se a efetuar todo o trabalho sem ônus.

**Caso 6**

Assunto: **Prestação de serviço - Prótese**

**Dos Fatos:** A reclamante procurou o Dentista X para que fosse feito um pivô, em um dente seu que possuía raiz e onde já havia sido feito canal. O dentista colocou um pivô cujo pino era muito grande, e acabou quebrando a raiz do dente, o que causou várias infecções (bolsas de puz). O reclamante procurou outro dentista Y para que esse pivô fosse retirado e em seguida procurou o dentista X para que fosse ele que colocasse uma ponte fixa no lugar do dente que foi estragado, mas ele se recusou a fazer o serviço.

**Resultado Esperado:** Devolução do dinheiro para corrigir os erros.

**Resultado:** Não houve acordo ou ressarcimento.

**Caso 7**

**Assunto:** Prestação de serviço - Ortodontia

**Dos Fatos:** A reclamante possui um filho que está se submetendo à tratamento ortodôntico. Os pais não estão satisfeitos com o tratamento e a criança perdeu o aparelho. Desejam desistir do contrato. A reclamante assinou sete notas promissórias, as 5 primeiras nos valores de R\$ 55,00 e a 6<sup>a</sup>. nota no valor de R\$ 55,00 e a 7<sup>a</sup>. e última no valor de R\$. 30,00 todavia, as duas primeiras notas promissórias já foram pagas, restando os débitos seguintes.

**Resultado Esperado:** Rescisão do contrato e devolução da nota promissória assinadas pela reclamante.

**Resultado:** Houve acordo, reclamado devolvendo as notas promissórias.

### **Caso 8**

**Assunto:** Prestação de serviço - Prótese

**Dos Fatos:** O Consumidor procurou profissional reclamado para solucionar problema já existente com sua prótese dentária. Quando consumidor foi até o consultório para fazer orçamento, o reclamado de imediato já tirou a prótese. O consumidor combinou que pagaria diretamente a prótese ao protético. O reclamado pediu R\$ 1.200,00 (hum mil e duzentos reais). O consumidor informa que foi coagido a emitir 4 cheques no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) para poder ser iniciado o tratamento. O consumidor não recebeu o recibo pelo pagamento. O consumidor no decorrer do tratamento foi novamente abordado pelo reclamado que pediu novos valores, dois cheques de R\$ 170,00 (cento e setenta reais) para realizar serviços já combinado pelo orçamento anterior e já pagos pois senão não iria mais continuar o tratamento.

**Resultado esperado:** Devolução dos valores pagos. Devolução dos cheques emitidos nos valores de R\$ 300,00 (trezentos reais) que o consumidor informa que se encontram sustados, pois terá que procurar outro profissional, conforme sua informação, paciente está com dor

**Resultado:** Foi orientado a procurar uma solução judicial.

### **Caso 9**

#### **Assunto:** Prestação de Serviços – Dentística

A reclamante alega que o atendimento do reclamado não é satisfatório. Os motivos para tal alegação serão abaixo discriminados:

- 1- Embora as consultas sejam marcadas de 15 em 15 dias, a reclamante é consultada mas nada é feito.
- 2- Em uma das consultas, por erro de um dos dentistas, seu dente com pequena cárie foi tampado e gerou um canal. O procedimento errado foi constatado pelo dentista Y que disse que não deveria ter sido tampado o dente por conta do acúmulo de gazes.
- 3- Devido ao canal a reclamante teve que pagar 2 X de R\$ 16,00, por conta da carência sendo que até então o tratamento do canal não foi efetuado embora o paciente já tenha pago uma das parcela.
- 4- O dentista pediu que a reclamante marcasse a extração de um dente para dia: 22/07/99 e solicitou que ela tomasse o remédio Amoxil (R\$ 26,70) antes da Cirurgia.

Todavia na data da consulta (27/07), informaram-lhe que a Dr. X não faria a extração. Por tal fato, a reclamante obteve duplo prejuízo: o gasto com o remédio e por tê-lo tomado sendo que tem penicilina e a paciente é alérgica ao mesmo.

**Resultado Esperado:** Rescisão do contrato sem a cobrança da multa de 20% do valor do contrato por parte da reclamante, insatisfeita com o convênio. Reembolso do valor pago pelo remédio.

**Resultado:** Deve ter ocorrido solução para o caso não comunicado ao PROCON.

### **Caso 10**

**Assunto:** Prestação de serviços - Prótese

**Dos Fatos:** A reclamante fez uma ponte fixa, com início do tratamento em 1/9/00, fazendo um pagamento de R\$ 400,00 pelo mesmo. Entretanto o serviço não ficou satisfatório, levando inclusive o consumidor ter dificuldade para falar. Diante disto o reclamante não aceitou fazer serviço agora nem mesmo devolver o dinheiro.

**Resultado esperado:** Devolução do dinheiro, ou o refazimento do serviço.

**Resultado:** Encaminhado para solução judicial.

**Caso 11**

**Assunto:** Prestação de Serviço - Endodontia e Cirurgia

**Dos Fatos:** A Consumidora foi até o profissional X, pois possuía cárie e necessitava fazer o canal dos dentes. Ocorre que, o profissional extraiu o dente do consumidor, pois informou que o dente não aguentaria se submeter a tratamento de canal. O dente é o da frente. O profissional informou que perdeu os cheques que o consumidor emitiu como pagamento e pediu que ele emitisse outros. Desconfiado, e com o problema em seus dentes, procurou outro profissional e efetuou a sustação dos pagamentos.

**Resultado esperado:** Encaminhar denúncia e cópia dos documentos ao Conselho Regional de Odontologia.

**Resultado:** Acordado com a devolução dos cheques

**Caso 12**

**Assunto:** Prestação de serviços - Dentística

**Dos Fatos:** A consumidora alega que o Dr. X prestou serviços a sua filha causando danos em dois de seus dentes. Procurando outro especialista foi feito um orçamento para a reparação dos dentes danificados. Ao cobrar a Dr. X., o reclamante foi informado de que não faria o pagamento alegando não ter culpa pelos danos causados pois o problema já existia antes para tanto a mesma apresentou inclusive uma radiografia, a consumidor afirma que a dentista causou o dano por culpa própria.

**Resultado esperado:** Pagamento por parte do dentista do valor gasto para a reparação do suposto dano e dano causado.

**Resultado:** Não houve acordo, encaminhado a consumidora à justiça.

**Caso 13**

**Assunto:** Prestação de serviço - Endodontia e Prótese

**Dos Fatos:** O reclamante contratou o serviço da Dentista e protético reclamados para serem efetivados um canal e três próteses. O canal já foi quitado para o Dr. X no valor de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), o protético em R\$ 450,00 (quatrocentos e cinqüenta Reais), sendo pago R\$ 250,00 de imediato faltando R\$ 200,00 para o final do tratamento. Porém, já passaram sete meses, e o protético não efetuou seu serviço, querendo cobrar R\$ 50,00 (cincoenta Reais).

**Resultado esperado:** Reclamante quer R\$ 250,00 (duzentos e cinqüenta Reais) reajustados.

**Resultado:** O reclamante efetuou pagamento de R\$ 200,00 por estar concluído.

### **Caso 14**

**Assunto:** Prestação de serviço - Prótese

**Dos Fatos:** A reclamante contratou um serviço dentário e pagou por ele, mas o reclamado o fez mal feito, e até hoje o reclamante está com dentes provisórios.

**Resultado esperado:** a reclamante quer que o reclamado faça o serviço que ele contratou.

**Resultado:** A reclamada comprometeu efetuar o tratamento sem ônus.

**Caso 15**

**Assunto:** Prestação de serviço - Dentística

**Dos Fatos:** A consumidora apresentou infiltração no dente, sendo que o encarregado relatou que não iria arrumar, após o relato, uma funcionária interna que o plano cobre esse tipo de problema. Alegou também que a Empresa X, não está passando por uma situação financeira muito boa, e está fazendo esse tipo de atendimento, atendendo casos mais simples para reduzir custos, e utilizando materiais usados em pacientes, conforme relato da funcionária.

**Resultado esperado:** Cobertura total e reparação do dente com infiltração.

**Resultado:** Foi proposto a conclusão do tratamento pelo reclamado.

**Caso 16**

**Assunto:** Prestação de serviço - Prótese

**Dos Fatos:** A reclamante queixa-se do reclamado, por este não cumprir o acordo, o qual contém a feitura de uma prótese e uma ponte móvel. O reclamante diz que apesar do tratamento não estar sendo cumprido, seu pagamento está se efetuando corretamente (total do tratamento R\$ 632,00 – 5 cheques de R\$100,00 e 1 cheque de R\$132,00). A reclamante não possui recibo, nem contrato por escrito, porém possui o extrato bancário com o valor dos cheques que caíram.

**Resultado esperado:** O cumprimento do acordo ou devolução do dinheiro.

**Resultado:** Orientado pelo Procon procurar o reclamado.

### **Caso 17**

**Assunto:** Prestação de serviço - Prótese

**Dos Fatos:** A reclamante fez tratamento de prótese, ficando de pagar em dois pagamentos um de imediato já quitado e o outro no mês seguinte. Acontece que o dente tratado está com diferença de cor, infiltração, quebrou o dente do lado. A reclamante diz que o segundo pagamento foi sustado.

**Resultado esperado:** O reclamado pague honorários de outro dentista para realização de novo serviço.

**Resultado:** O reclamado devolveu o cheque efetuando o acordo.

**Caso 18**

**Assunto:** Prestação de serviço - Endodontia e Prótese

**Dos Fatos:** A consumidora se queixa dos serviços contratados do profissional X que contratou a confecção de prótese dentária e tratamento de canal de um dente. Os serviços não foram bem executados, conforme informa a consumidora. Emitiu para pagamento futuro 4 (quatro) cheques nos valores de R\$ 70,00 (setenta reais) cada um. O dente que foi realizado canal, como diz a consumidora: não segura a obturação e a prótese não serviu.

**Resultado esperado:** A consumidora pretende a devolução do cheques dados em garantia. Pretende tentar um acordo com o dentista, não obtendo êxito registrará reclamação junto ao Procon.

**Resultado:** Sem conclusão.

**Caso 19**

**Assunto:** Prestação de serviço - Prótese

**Dos Fatos:** A reclamante contratou os serviços do reclamado, para colocação de uma prótese dentária com 3 dentes, sendo 01 na parte de cima e 2 na parte de baixo e pagando pelo serviço a quantia de R\$ 850,00. Acontece que já se passaram 8 meses e o dentista até a presente data não executou o serviço a contento do reclamante. Por esse motivo não quer mais continuar o tratamento e exige a quantia paga de volta. Alega também a consumidora, que o reclamado machucou sua boca, quando em tratamento. Reclamante foi medicada no HU - Hospital Universitário com Diclofenaco 50 mg.

**Resultado esperado:** Deseja interromper o tratamento e exige seu dinheiro de volta.

**Resultado:** Na audiência o reclamado não compareceu, encaminhado para solução na Justiça.

## **Caso 20**

**Assunto:** Prestação de serviço - Endodontia

**Dos Fatos:** A reclamante levou sua filha para fazer um canal em sua boca. O dentista reclamado não fez como a paciente queria e disse que a solução seria extrair o dente da criança, foi lhe cobrado mais R\$ 15,00 por esse serviço. Como o canal não foi feito a reclamante quer seu dinheiro (R\$ 60,00) de volta.

**Resultado esperado:** A reclamante quer o dinheiro de volta R\$ 80,00.

**Resultado:** Foi solucionado com a devolução do dinheiro.

**Caso 21**

**Assunto:** Prestação de serviço - Endodontia e Cirurgia

**Dos Fatos:** Em setembro a reclamante contratou os serviços do reclamado para a realização de uma cirurgia e um canal. O reclamado realizou a cirurgia e apenas metade do canal. Durante esses 6 meses que se passaram reclamante não consegue ser atendida. Quando atendida o reclamado faz um curativo de 5 minutos, mas nunca termina o tratamento.

**Resultado esperado:** Ou o dinheiro de volta ou o tratamento prometido.

**Resultado:** Consumidor não retornou ao Procon, o que se considerou desistência do caso.

## **Caso 22**

**Assunto:** Prestação de serviço - Prótese

**Dos Fatos:** A reclamante contratou o serviço da reclamada para fazer uma dentadura. A reclamante pagou um valor igual a R\$ 782,00 pelo serviço. O serviço não ficou bem feito sendo impossível o uso da dentadura.

**Resultado esperado:** a reclamante quer o dinheiro de volta.

**Resultado:** Sem solução junto ao Procon,.

**Caso 23**

**Assunto:** Prestação de serviço - Dentística

**Dos Fatos:** A reclamante alega em agosto foi em dois dentistas para tratar um dente, por isso pagou metade que corresponde a R\$ 250,00 e o restante em cheques. Os reclamantes começaram o tratamento, porém não chegaram a mexer no dente, fizeram apenas curativos, a restauração e uma radiografia do dente. A reclamante tinha pressa no tratamento o que não ocorreu, o reclamante se dirigiu a outro profissional que lhe informou não ser necessário tal procedimento, pois o canal estava em boa condição. Os reclamados devolveram os cheques, porém o reclamante entende que R\$ 250,00 é o preço do tratamento completo e a reclamante se propõe a pagar os curativos a restauração e a radiografia.

**Resultado esperado:** os reclamados não se dispuseram a fazer acordo.

**Resultado:** Sem conclusão junto ao Procon.

**Caso 24**

**Assunto:** Prestação de serviço - Ortodontia

**Dos Fatos:** A reclamante iniciou um tratamento odontológico com o reclamado em 1996. Ao invés de comprar o aparelho oferecido pela reclamado optou por comprar outro de melhor qualidade. No final de 1997 o reclamante tirou o aparelho porque iria se formar e no dia 08/01/98 colocou o aparelho. A reclamante solicitou o cancelamento do convênio e assim, efetuou o pagamento dos valores devido no dia 9/02/98. A reclamante tem como provar que o aparelho recolocado em sua boca no dia 08/01/98, não é aquele que havia comprado.

**Resultado esperado:** A devolução de seu aparelho

**Resultado:** Acordo sem a cobrança do valor em questão.

**Caso 25**

**Assunto:** Prestação de serviço – Dentística

**Dos Fatos:** O consumidor iniciou um tratamento dentário com o profissional acima reclamado. Entretanto desconfiado da má qualidade dos seus serviços procurou outros profissionais que o informaram da necessidade de refazer o tratamento. Procurou este órgão no começo do mês de junho 1998, quando informamos da necessidade do consumidor elaborar uma queixa por escrito. Este órgão encaminha a presente queixa ao órgão competente para apurar a qualidade dos serviços do profissional liberal cuja competência a este é atribuída.

**Resultado esperado:** Encaminhada denúncia ao Conselho Regional de Odontologia e resolução do caso.

**Resultado:** Devolução do valor com cheques de terceiros, feito acordo.

Após os relatos dos casos será realizada uma síntese dos resultados para que facilite sua interpretação.

Dos relatos obtidos das denúncias, 80% dos denunciantes eram do sexo feminino e apenas 20% eram representantes do sexo masculino (Figura 1).

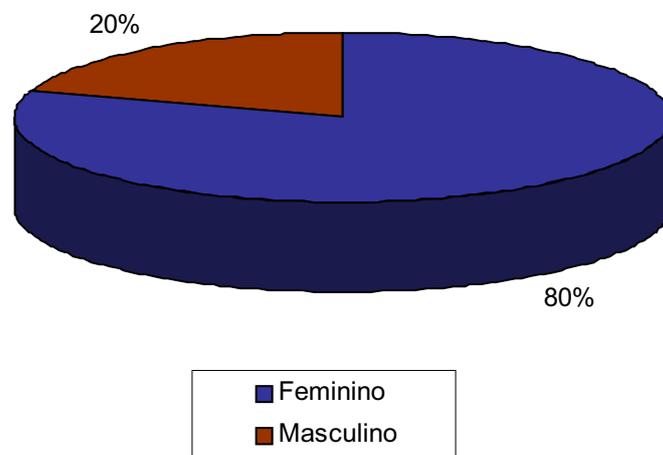


FIGURA 1 - Distribuição dos denunciantes que deram entrada no PROCON de Presidente Prudente, segundo sexo (1997- 2001).

A maioria das queixas registradas no PROCON de Presidente Prudente foi contra pessoas físicas, o que representou 72% do total das queixas (Figura 2).

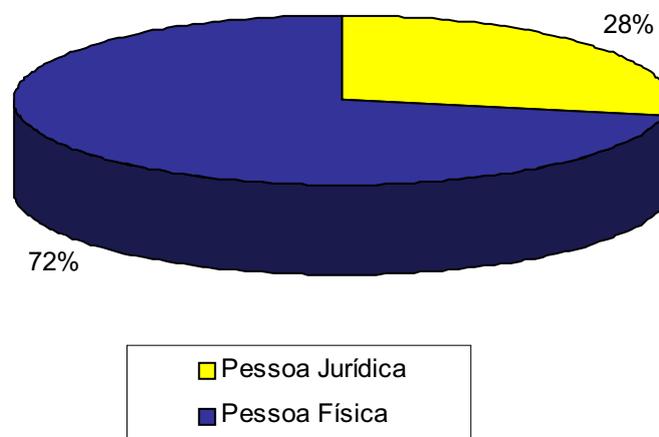


FIGURA 2 - Distribuição dos denunciados no PROCON de Presidente Prudente, segundo ente jurídico (1997- 2001)

Ao contrário dos denunciadores, a maioria dos denunciados pertencia ao sexo masculino, o que representa 64% da amostra estudada (Figura 3).

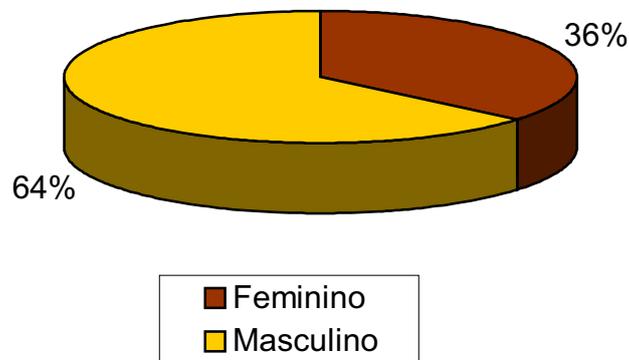


FIGURA 3 - Distribuição dos denunciados no PROCON de Presidente Prudente, segundo sexo (1997- 2001)

Dos consumidores que foram procurar seus direitos junto ao PROCON da cidade de Presidente Prudente, 52% alcançaram um resultado satisfatório, realizando um acordo. O restante ou desistiram de reivindicar seus direito, ou partiram para outras instancias jurídicas (Figura 4).



FIGURA 4 – Distribuição das denúncias segundo resultado obtido perante o PROCON de Presidente Prudente (1997-2001)

Com relação as especialidades mais denunciadas (Figura 5), a que originou mais denúncias foi a prótese, seguida da dentística e a endodontia. Ressalta-se que, em alguns casos ocorreu mais de uma especialidade denunciada.

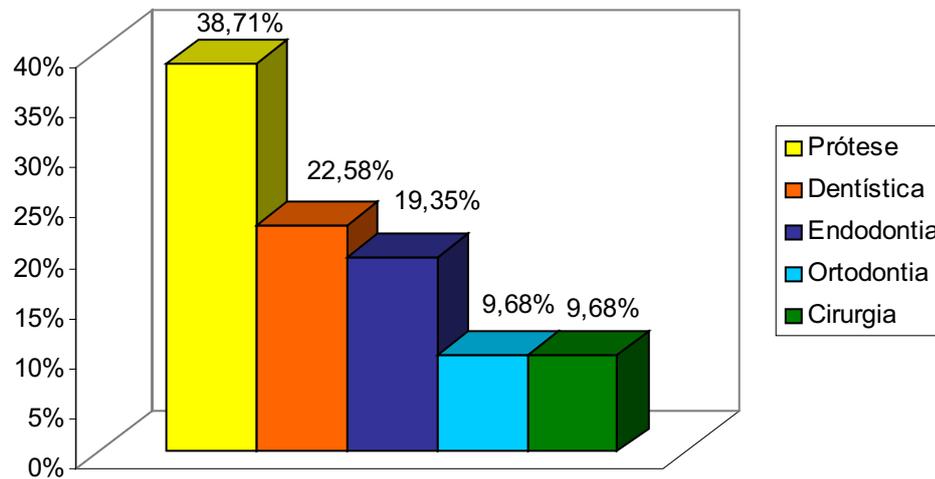


FIGURA 5 - Percentual de denúncias segundo as especialidades odontológicas.

O motivo mais comum de queixas contra os profissionais foi o erro de tratamento, seguido da omissão de tratamento e o não cumprimento de contrato (Figura 6).

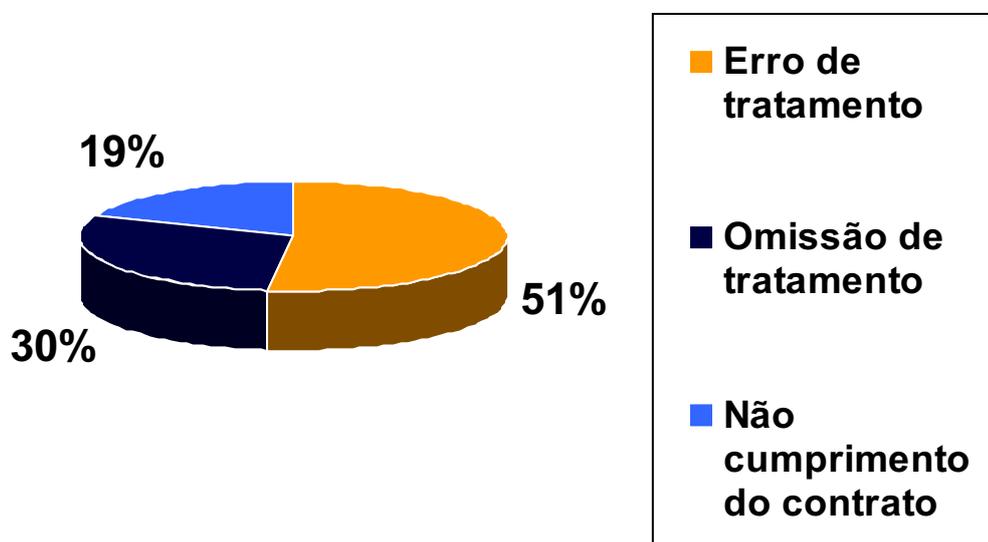


FIGURA 6 – Tipos de queixas que levaram os clientes a reclamarem seus direitos obtidos perante o PROCON de Presidente Prudente (1997-2001)

Dentre as opções de ressarcimento que o consumidor pode exigir, os tipos mais comumente pedidos foram à devolução dos valores, o retratamento e o pagamento de honorários para outro profissional (Figura 7).

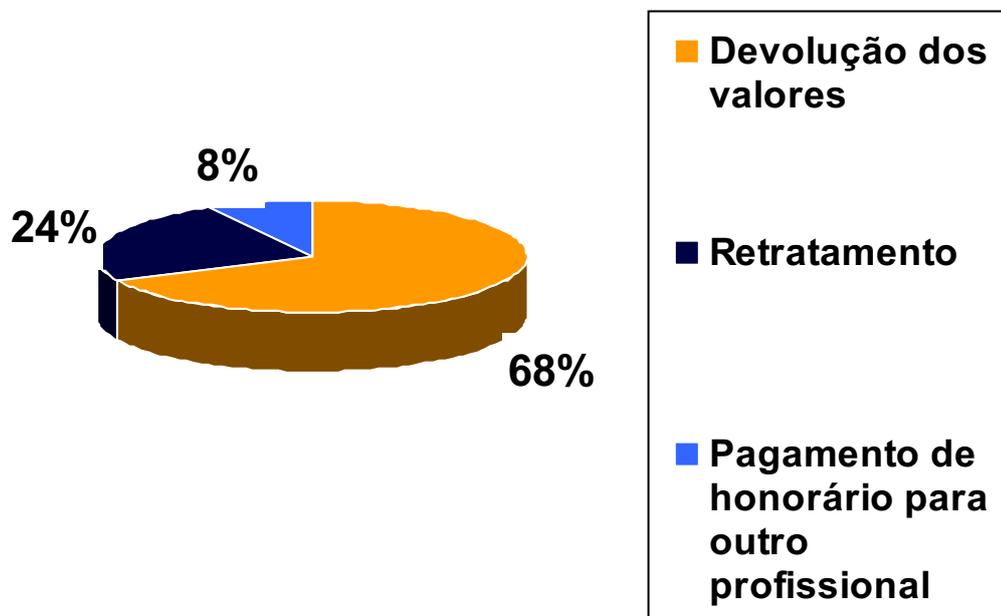


FIGURA 7 – Tipos de ressarcimentos mais registrados obtidos perante o PROCON de Presidente Prudente (1997-2001)

## **6 Discussão**

## 6. DISCUSSÃO

Os pacientes, quando se sentem prejudicados, lesados em seus direitos, ou insatisfeitos com algum tipo de serviço odontológico contratado, têm como alternativa registrar queixa em âmbito administrativo nos conselhos, no PROCON, em âmbito judicial (esfera civil e penal).

Dos casos que chegam ao PROCON, alguns são resolvidos, ou seja, há algum tipo de acordo entre denunciante e denunciado; outros, sem resolução no PROCON, muitas vezes são orientados a procurarem a justiça.

Apesar do número de queixas registrados no PROCON, muitos cidadãos ainda não conhecem seus direitos, nem tampouco a quem recorrer no caso de necessidade, até pelo fato de que o Código de Defesa do Consumidor e o referido órgão terem sido criados na última década.

Neste trabalho foram analisados os 25 casos de reclamações contra os Cirurgiões-Dentistas, registrados no PROCON de Presidente Prudente, SP.

Nota-se, na análise dos processos no PROCON que, uma parcela da população já tem consciência de seus direitos de cidadania, relatando suas insatisfações e exigindo algum tipo de

reparação, no caso de se sentirem prejudicados. Com isso, procuram seus direitos de consumidores nos órgãos competentes, como no caso, o PROCON.

Com o continuado aumento de informação e com o advento do Código de Defesa do Consumidor, é notório o incremento de reclamações de pacientes contra cirurgiões-dentistas ou empresas de convênios odontológicos. Calvielli (1996).

Realçando essa tendência, Calvielli (1998), salienta que a população brasileira, historicamente não tem tradição no exercício de cidadania, tendo sido recentemente despertado pela edição do Código de Defesa do Consumidor. Já, Stinson (1977), acredita que um dos principais fatores para o aumento indiscriminado de processos possa ser creditado para o crescente senso de desconfiança da sociedade em relação a classe odontológica, e para Levinson (1970), as razões desse incremento esteja relacionado ao fato de que as pessoas estão mais “econômico conscientes” e “jurídico conscientes”.

Em decorrência do crescente número de profissionais lançados no mercado de trabalho, o relacionamento profissional deixou de ser amistoso e cooperativo, agora existem a competitividade e o individualismo. Para Zaiter (2000), a mudança do relacionamento de confiança para um de desconfiança, vem gerando um aumento de processos contra os cirurgiões dentistas. Esta mudança de relacionamento está associada ao advento dos planos de saúde e das

cooperativas odontológicas, pois cada vez mais o paciente procura o profissional pelo acesso ao seu consultório, ou por ser conveniado, e não por confiança profissional, assim a relação deixa de ser regida pela confiança e é regida apenas por uma relação de serviço.

Sellos (1994), diz que pelo fato de ser o cliente quem escolhe o profissional liberal de quem irá contratar serviços, só se responsabilizarão por danos, os profissionais liberais a partir da apuração de sua culpa, pois o paciente tem a oportunidade de escolher bem o prestador de serviços. O profissional liberal só pode ser responsabilizado por algum dano que causou se sua culpa for provada (CDC, art. 14, § 4º). Todavia, na ação judicial movida contra eles pelo consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova de culpa.

As causas das falhas ou erros profissionais são: negligência: quando ele deixa de fazer o que deve; imprudência: quando faz o que não devia ser feito; imperícia: quando não toma os cuidados necessários.

Além de se verificar a existência de culpa é importante verificar a natureza da obrigação que encerra sua atividade, se uma obrigação de meio ou de resultado. Calvielli (1996), diz que a natureza da obrigação contratual do profissional, é encarada como obrigação de resultados: o profissional obriga-se a alcançar o fim desejado pelo paciente, interessa o resultado final, não importando a diligência demonstrada durante o tratamento, a obrigação assumida é a de

resultado e, se o paciente alegar que esse resultado não foi atingido, haverá que buscar seus direitos. Já na obrigação de meio, este pode não ser alcançado, e nem por isso existe um erro profissional, ou um erro de tratamento. Segundo Bittar (1991), na odontologia, vários juristas consideram a dentística, odontologia legal, odontologia preventiva e social, ortodontia, prótese e a radiologia, como obrigações de resultados, já a cirurgia, a traumatologia a endodontia, patologia, e periodontia uma obrigação de meio. Normalmente, as atividades odontológicas de resultados são as mais reclamadas. Segundo França (1993), a maioria dos casos incide nas especialidades de implantodontia, prótese, endodontia e periodontia; as reclamações mais comuns são: falta de atendimento emergencial e a falta de informações. Já para Oliveira (1999), o maior número das denúncias está relacionada com a prótese dentária, o que representou 57,3 % do total. No presente estudo, as áreas mais denunciadas foram a prótese, a dentística e a endodontia.

Dos relatos obtidos das denúncias, 80% dos denunciantes eram do sexo feminino e 64% dos denunciados pertenciam ao sexo masculino. Possivelmente, estes dados sejam explicados pelo fato de que segundo Stinson (1997), a maioria dos pacientes não são suficientemente informados para dar o consentimento ao tratamento que seria executado, esse fato pode ser ainda mais agudo, quando um profissional do sexo masculino atende uma mulher e talvez não dê as devidas explicações sobre o tratamento, existindo assim uma relação de

imposição entre o cirurgião-dentista e o paciente, não existindo assim um diálogo entre ambos, nem um consentimento total do paciente pelo tratamento.

Como exemplo dessa situação podemos citar o caso 20, onde a reclamante levou sua filha para fazer um canal e o dentista reclamado não fez como a paciente queria e disse que a solução seria extrair o dente da criança. Pelo caso relatado não existiu um diálogo entre o profissional e o paciente, embora seja o profissional que tem o conhecimento para realizar o diagnóstico, o paciente tem que ter informações sobre o serviço prestado e consentir a execução do mesmo. No Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º diz que a escolha e a informação sobre produtos e serviços são direitos básicos dos consumidores e devem ser respeitados, que no caso citado não foi. O consumidor tem então direito a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações e também a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

As reclamações encaminhadas ao PROCON, não são somente contra os profissionais, várias reclamações são contra entes jurídicos, principalmente contra empresas odontológicas. Do total, 72% das reclamações eram contra pessoas físicas e 28% eram contra entes

jurídicos. A maioria das reclamações contra entes jurídicos era em relação a contratos de prestação de serviços. Os casos 1,3,7,9,15,e 20, apresentaram desacordo entre as empresas odontológicas e seus associados. No caso 1, verificamos exatamente uma denúncia, entre um consumidor e uma empresa de convênios odontológicos. A reclamante alega que o contratado de prestação de serviço odontológico, que já teve seu período de validade suspenso, mas não foram realizados todos os serviços a tempo. Para dar continuidade ao serviço, teria que fazer outro contrato. Embora o contratante tenha fixado o prazo de validade do contrato, como obriga o CDC, *“deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, não previstos no orçamento prévio”*, a empresa não cumpriu o tratamento estabelecido no contrato.

Lutz (1938), autor da primeira monografia do tema no Brasil, divide os erros profissionais em: erros e acidentes na anestesia; erros de diagnóstico; erros de tratamento; erros de prognóstico; falta de higiene e erros de perícias. Já segundo França (1964), os erros profissionais podem ser agrupados da seguinte maneira: falso diagnóstico, omissão de tratamento, método inadequado, abandono de paciente e omissão de instruções. Alves (1965), classifica os erros profissionais em três grupos: erro de diagnóstico, o erro de tratamento e

o erro por omissão. Alvarado (1983), relaciona as causas mais freqüentes de erros médicos: demora no diagnóstico, erro no diagnóstico, conseqüências fatais na realização de procedimentos diagnóstico ou terapêuticos, acidentes terapêuticos, agravação de enfermidades primárias, tratamento incompleto e cuidados ou acompanhamento inadequado ou errôneo.

Levinson (1970), relata que a maioria das queixas contra os profissionais é: extrações, infecções, raízes retidas, hemorragias, cortes dos discos, acidentes com alta rotação, queimaduras químicas, agulhas quebradas, deglutição de instrumentos.

As queixas dos pacientes analisadas do presente estudo, podem ser enquadradas em três categorias distintas enquanto motivo que levaram os consumidores a reclamarem de seus direitos: motivos de não cumprimento dos contratos (queixas 1,3,7,15,24), erro de tratamento (queixas 2,4,6,9,10,11,12,14,17,18,20,22,23,25), e omissão de tratamento (queixas 5,8,9,13,14,16,19,21).

O tipo de denúncia de maior freqüência foi o erro de tratamento, que pode ser classificado como vício. O art. 18 do CDC diz que 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, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem,

rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço. No estudo, o tipo de ressarcimento mais comum pedido pelos consumidores foi: ou a devolução dos valores, ou o retratamento do serviço executado.

O caso 2 pode ser usado como exemplo de vício e devolução do dinheiro por vício, pois o reclamante alega que o cirurgião dentista não prestou corretamente os serviços odontológicos. A paciente esperava ter a devolução dos valores pagos. Conforme rege a legislação, foi realizada a devolução dos valores pagos através de acordo realizado no PROCON.

Das reclamações, 52% dos profissionais conseguiram um resultado satisfatório. Entendemos por resultado satisfatório, o mínimo que o profissional está pretendendo, ou um acordo feito, mesmo que abaixo do seu pedido inicial. A maioria dos consumidores pede ou um ressarcimento ou uma devolução dos pagamentos ou para que o tratamento seja terminado. Uma das maneiras de ressarcimento, no caso

5, o paciente pede que o profissional cubra o tratamento com outro profissional, devido à impossibilidade de continuidade por relacionamento profissional-paciente. Em outros casos a devolução é apenas financeira, com a devolução dos valores pagos, e também existem pacientes que além da devolução, pedem ressarcimentos dos danos causados, decorrentes do tratamento realizado. No Caso 12, o consumidor pleiteia o pagamento por parte do cirurgião dentista o valor gasto para a reparação do suposto dano e dano causado. O motivo da reclamação é que a filha da reclamante que estava em tratamento com o referido profissional e teve dois de seus dentes comprometidos. A reclamante procurou outro especialista fez-se um orçamento para a reparação dos dentes danificados. Ao cobrar Dr. X., a reclamante foi informada de que não faria o pagamento alegando não ter culpa pelos danos causados pois o problema já existia antes para tanto a mesma apresentou inclusive uma radiografia. A consumidora afirma que a dentista causou o dano por culpa própria.

Fávero (1973), afirma que o profissional deve responder pelas falhas cometidas no exercício de sua profissão. A noção de responsabilidade deve ser estimulada, assim como a prudência e a perícia, para que a própria medicina seja beneficiada, Segundo Barros (1998), estamos em um momento de transição da odontologia brasileira, onde, em um curto espaço de tempo, a maioria dos cirurgiões- dentistas se envolverão com processos judiciais. Não há dúvidas que primar-se por

um serviço de boa qualidade é dever de todo o profissional capacitado, bem preparado, que estudou e aprimorou-se para realizar seus serviços. Na odontologia o profissional tem a obrigação de prestar um serviço digno, pois o paciente está em busca de saúde e não de um descuido profissional. O Código de Defesa e Proteção do Consumidor veio para regulamentar a relação entre o profissional e o paciente. O cirurgião-dentista deve conhecer o código, porém, não necessita se preocupar com o mesmo, e sim, apenas se atualizar, documentar-se corretamente e principalmente saber os direitos dos consumidores e seu dever de fornecedor para exercer corretamente sua função na sociedade.

## **7 Conclusão**

## 7. CONCLUSÃO

Pela análise dos resultados, podemos concluir que:

- os motivos que levaram os pacientes a reclamarem dos Cirurgiões-Dentistas foram: o não cumprimento dos contratos, erro de tratamento e omissão de tratamento.
- A prótese, a dentística e a endodontia foram as áreas odontológicas que tiveram mais reclamações.
- O tipo de ressarcimento mais freqüente solicitado pelos consumidores foi devolução dos valores ou o retratamento do serviço executado.
- A maioria dos consumidores obteve um resultado satisfatório junto ao PROCON.
- A população está ficando mais consciente, exigindo com mais freqüência seus direitos de consumidores.

## **8 Referências Bibliográficas**

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AMOEDO, O. Acidentes de extrecion. In: AMOEDO, O. *L'Art dentaire in em medicine legale*. Paris: Ed. Masson 1988 p.388.
2. ALVARADO, E.V. Responsabilidade médica. In: *Medicina Legal*. Costa Rica: Ed. Lehmar 1983. p. 466-468.
3. ALVES, E. S. Responsabilidade Médica. In: *Medicina legal e Deontologia*. Curitiba: Ed. Santa Cruz, 1965, p. 44-64.
4. BARROS, O. B. *Como o cirurgião-dentista deve organizar-se para evitar processos*. Lins: Raízes, 1998, 103p.
5. BITAR, C. A. *Responsabilidade Civil Médico, Odontológica e Hospitalar*. São Paulo: Saraiva, 1991.
6. BRASIL, Conselho Federal de Odontologia, *Código de ética odontológico*. Rio de Janeiro, 1991, 20 p..
7. BRASIL, Conselho Regional de Odontologia do Paraná, *Manual de Orientação Profissional*. Curitiba, 1997, 109p.

8. BRASIL, Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais, *Manual de Orientação Profissional*. Belo Horizonte, 2000, 80p.
9. BRASIL, Constituição, *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo: Saraiva, 1988.
10. BRASIL, Leis, etc. *Código Civil, Lei nº 4657 de 4 de setembro de 1942*. São Paulo: Saraiva, 1984.
11. BRASIL, Leis, Decretos, etc. *Código Penal, Decreto-Lei nº 2848 de 7 de dezembro de 1940, atualizado pela lei 7209 de 11 de julho de 1984*. São Paulo: Saraiva, 1984.
12. BRASIL, Leis, etc. *Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990*, São Paulo. 1990.
13. CALVIELLI, I. T. P. Natureza da obrigação assumida pelo cirurgião dentista no contrato de prestação de serviços odontológicos. *Rev. Assoc. Paul. Cir. Dent., São Paulo*. v. 50, n.4, p. 315-318, jul./ago. 1996.

14. CALVIELLI, I. T. P. *Comentários, sob o ponto de vista jurídico, à proposta de regulamento técnico "diretrizes de proteção radiológica em radiodiagnóstico médico e odontológico*. Tese apresentada a Faculdade de Odontologia da FOU SP. São Paulo, 1998. 177p.
15. CARVALHO, S. V. *O direito do consumidor: código de proteção e defesa do consumidor: comentário, notas, índices, legislação complementar*. Porto Alegre: Sagra Suzzatto, 1997. 313p.
16. CONTI, M. C. S. *Erros Profissionais: seus aspectos jurídicos*. RBO, v. 57, n. 2, p. 106-108, mar./abr., 2000.
17. COUTO FILHO, A. F., SOUZA, A. P. A Improcedência no suposto erro médico. Rio de Janeiro: *Lumen Juris*, 1999, p.13.
18. DARUGE, E, MASSINI, N. *Direitos profissionais na odontologia*. São Paulo : Saraiva, 1978, 608p.
19. FÁVERO, F. Responsabilidade médica. In: *Medicina legal, 9 ed.* São Paulo. Martins, 1973 p.65-83.

20. FERNANDEZ. F., CARDOZO. H. F. Responsabilidade civil do cirurgião-dentista: o pós-tratamento ortodôntico. *Pesq. Odont. Bras.* v. 15. Suplemento. p.148, 2001.
21. FRANÇA, B. H. S. *Responsabilidade civil e criminal do cirurgião-dentista*. Piracicaba: Tese apresentada à Faculdade de Odontologia da UNICAMP. 1993. 151p.
22. FRANÇA, G. V. *Direito Médico*. 6 ed. São Paulo: Fundação BWK, 1964.
23. GOMES, J. C. M., FRANÇA, G. V. *Erro Médico – Um enfoque sobre sua origem e conseqüências*. Montes Claros: Unimontes, 1999, p. 25.
24. GOMES, M. A., CANDELÁRIA, L. F. A.; SILVA, M. Aspectos legais da prevenção das doenças bucais em relação à documentação profissional. *Rev. Paul. Odont.* v.19, n1. jan/fev. p.18-28. 1997.
25. LEVINSON, C.A. Rizing US malpractice awarda pose problem to profession. *J. Canad. Dent. Assoc.*, São Paulo, v.36, n.1, p. 25, 1970.

- 
26. LUTZ, G. A. *Erros e acidentes em odontologia*. Rio de Janeiro, 1938, 264p.
27. MANTECCA, M. A. M. *Aspectos jurídicos dos implantes dentários*. São Paulo: Odontex. 2<sup>a</sup> ed., 1998, 127p.
28. MARQUES, C.L. *Contratos no código de defesa do consumidor*. 3 ed. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 1999, 668p.
29. MOREIRA, R. P., FREITAS, A. Z. V. M. *Dicionário de odontologia legal*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1999, 165p.
30. MONTENEGRO, A. L. C. *Responsabilidade civil*. 2.ed. Rio de Janeiro: *Lumen Juris*, p.4, 1996.
31. NICHELE, R. A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor. Restrições quanto a sua aplicação. *Direito & Justiça*, v. 18, 1997.
32. OLIVEIRA, I. R. *Causas mais freqüentes que levaram os pacientes a*

*reclamarem ao Conselho Regional de Odontologia de São Paulo, em relação à prótese dentária: Estudo longitudinal.* Dissertação apresentada à faculdade de Odontologia da USP. São Paulo. 1999, 94p.

33. OLIVEIRA, M. L. L. *Responsabilidade Civil Odontológica.* Belo Horizonte : Del Rey, 1999, 344p.
34. RODRIGUES, A. Ortodontia – Bases para a iniciação. In: S. Interlandi. *A Ética Profissional do Especialista.* Artes Médicas, 3<sup>a</sup> ed., p. 423-26, 1994.
35. ROJAS, N. Responsabilidade médica. IN: *Medicina legal.* Buenos Aires: El Ateneo. 1953.P. 593-609.
36. ROMANELLO NETO, J. *Responsabilidade Civil dos Médicos.* São Paulo: Jurídica Brasileira, 1998, p.11.
37. SÉLLOS, V. C. Responsabilidade do Profissional Liberal pelo fato do serviço no código de proteção e defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor.* São Paulo, v.10, p.147, abr/jun, 1994.

- 
38. SAMICO, A. H. et al. *Aspectos éticos e legais do exercício da odontologia*. 2. Ed. Rio de Janeiro: CFO, 1994. 154p.
39. SAQUY, P. S. et al. O Código de Defesa do Consumidor e o cirurgião -dentista. *Rev. Paul. de Odont.*, São Paulo, Ano XV. n.4, jul/ago. p. 4-5, 1993.
40. QUINTELA, R. S., DARUGE, E. O cirurgião-dentista como prestador de serviços, frente ao Código de Defesa do Consumidor. *Rev. Paul. Odontol.*, São Paulo, ano XX, n.3, p. 30-34, mai./jun., 1998.
41. SILVA, J. M. Responsabilidade do dentista. *Rev. Farm. e Odont.*, São Paulo, v. 413, p.233-234, jul. 1975.
42. SILVA, M., CALVIERI, I. T. P. Aspectos éticos e legais do exercício da odontologia. In: PAIVA, J.G. & ANTONIAZZI, J.H. *Endodontia bases para a prática clínica*. São Paulo: Artes Médicas, 1988, p. 372-375.
43. SILVA, M. *Compêndio de odontologia legal*. Rio de Janeiro: Médsi, 1997, p. 372-375.
44. SILVA FILHO, A. M. *Doutrina (cível)* São Paulo: Rev. dos Tribunais

1991, 47p.

45. SIMONETTI, F. A. S. Responsabilidade Civil do Cirurgião-Dentista.

*Rev. Assoc. Paul. Cir. Dent., São Paulo*, v.53, n.6, p. 449-51,  
nov/dez, 1999.

46. STINSON, P. G. Professional Responsibility. *Dent. Clin. Nort. Am.* V

34, n.1, jan. 1977.

47. ZAITTER, W. M. *Conseqüências éticas de comentários sobre trabalhos odontológicos realizados por outros colegas de profissão*. Dissertação apresentada à Faculdade de Odontologia da FOUSP. São Paulo: 2000. 64p.

**Anexo**

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

**CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
Edição revista, atualizada e ampliada

Brasília  
1998

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**

**Dos Direitos do Consumidor**

**CAPÍTULO I**

**Disposições Gerais**

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

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.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**CAPÍTULO II**

**Da Política Nacional de Relações de Consumo**

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a

proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### CAPÍTULO III

#### Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

### CAPÍTULO IV

#### Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

## SEÇÃO I

### Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devem acompanhar o produto.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

## SEÇÃO II

### Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

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

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

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.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### SEÇÃO III

#### Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. 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, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II – a complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresse, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

#### SEÇÃO IV

##### Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos não-duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

#### SEÇÃO V

##### Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração

também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste Código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste Código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

## CAPÍTULO V

### Das Práticas Comerciais

#### SEÇÃO I

##### Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

#### SEÇÃO II

##### Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

### SEÇÃO III

#### Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir ao erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste Código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

### SEÇÃO IV

#### Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro;

IX – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X – elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XI – aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de, não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida

em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir, à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

## SEÇÃO V

### Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

## SEÇÃO VI

### Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste Código.

Art. 45. (Vetado).

## CAPÍTULO VI

## Da Proteção Contratual

### SEÇÃO I

#### Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

### SEÇÃO II

#### Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado, a qualquer consumidor ou entidade que o represente, requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste Código, ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o *caput* deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

### SEÇÃO III

#### Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado).

## CAPÍTULO VII

### Das Sanções Administrativas

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produto ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo.

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste Código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente, no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

## TÍTULO II

### Das Infrações Penais

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste Código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste Código, incide nas penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste Código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este Código, será fixado pelo juiz ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

### TÍTULO III

#### Da Defesa do Consumidor em Juízo

#### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287 do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este Código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste Código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.

Art. 89. (Vetado).

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste Título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

## CAPÍTULO II

### Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

### CAPÍTULO III

#### Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste Código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação, distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

#### CAPÍTULO IV

##### Da Coisa Julgada

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este Código, a sentença fará coisa julgada:

I - *erga omnes*, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - *ultra partes*, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - *erga omnes*, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste Código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada *erga omnes* ou *ultra partes* a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

## TÍTULO IV

### Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

## TÍTULO V

### Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

## TÍTULO VI

### Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.”

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.”

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa.”

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985:

“§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial.”

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados.”

Art. 115. Suprima-se o *caput* do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o *caput*, com a seguinte redação:

“Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a danos.”

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.”

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

“Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.”

Art. 118. Este Código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

**FERNANDO COLLOR**  
**Bernardo Cabral**  
**Zélia M. Cardoso de Mello**  
**Ozires Silva**  
**Henrique Hargreaves**

## **Resumo**

## RESUMO

### **ESTUDO DAS RECLAMAÇÕES CONTRA CIRURGIÕES DENTISTAS NO PROCON DE PRESIDENTE PRUDENTE - SP**

O presente estudo visa analisar, segundo o Código de proteção e defesa do consumidor, as reclamações contra cirurgiões-dentistas que deram entrada no PROCON de Presidente Prudente, SP, verificando os seguintes aspectos: os motivos que levaram os pacientes a reclamarem desses profissionais; as áreas de atuação odontológica que tiveram mais reclamações; o tipo de ressarcimento pedido pelos consumidores; e a conclusão do caso perante o PROCON. Foram analisados 25 casos de reclamações ocorridas no PROCON – Órgão de proteção ao consumidor de Presidente Prudente, SP, entre 1997 e 2001. Na análise da documentação obtida, constatou-se que 80% dos denunciantes eram do sexo feminino; a maioria dos denunciados pertence ao sexo masculino; a maior parte das queixas foi contra pessoas físicas. Os motivos que levaram os pacientes a reclamarem desses profissionais foram o não cumprimento dos contratos o erro e omissão de tratamento. As áreas odontológicas que tiveram mais reclamações foram de prótese, dentística e endodontia. O tipo de ressarcimento mais comum solicitado pelos consumidores foi à devolução do pagamento ou o retratamento do serviço executado. Constatou-se que a maioria dos consumidores obteve um resultado satisfatório junto ao PROCON, e que a população está ficando mais consciente, exigindo assim seus direitos de consumidores. A falta de informação constatada em relação ao próprio tratamento prejudicou a liberdade de escolha, direito básico do consumidor.

## **Abstract**

## **ABSTRACT**

### **STUDY OF THE COMPLAINTS AGAINST SURGEONS DENTISTS IN PROCON OF Presidente Prudente - SP**

The present study seeks to analyze, according the Code of Protection and Defense of the Consumer, the complaints against dentists surgeon that gave entrance in PROCON of Presidente Prudente, SP, verifying the following aspects: the reasons that took the patients to claim it of those professionals; the areas of performance odontological that had more complaints; the type of reparation request for the consumers; and the conclusion of the case before PROCON. Were analyzed 25 cases of complaints happened in PROCON - Organ of Protection to the Consumer from Presidente Prudente, SP, between 1997 and 2001. In the analysis of the obtained documentation, it was verified that 80% of the informers were of the feminine sex; most of those denounced belongs to the masculine sex; most of the complaints was against individuals. The reasons that took the patients to claim it of those professionals were the non-execution of the contracts the mistake and treatment omission. The areas of odontology that had more complaints were of prosthesis, dentistry and endodontic. The type of more common devolution requested by the consumers went to refund of the payment or the remake of the executed service. It was verified that most of the consumers obtained a satisfactory result close to PROCON, and that the population is being more conscious, demanding like this rights of consumers. The lack of information verified in relation to the own treatment harmed the choice freedom, the consumer's basic right.