

Evento: XX Jornada de Extensão

**A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE CIVIL
DECORRENTE DO SERVIÇO ODONTOLÓGICO: A EXPERIÊNCIA DO
BALCAO DO CONSUMIDOR DE IJUÍ¹
THE VULNERABILITY OF THE CONSUMER AND THE CIVIL LIABILITY
DURING THE DENTAL SERVICE: THE EXPERIENCE OF THE CONSUMER
BALCON OF IJUI**

Samuel Dietrich Batistella², Fabiana Fachinetto³

¹ Projeto de pesquisa realizado junto ao Balcão do consumidor/Procon de Ijuí

² Acadêmico do curso de graduação em direito da Unijuí, Estagiário do balcão do consumidor/Procon.

³ Mestre; Coordenadora do projeto de extensão conflitos sociais e direitos humanos: Alternativas adequadas de tratamento e resolução.

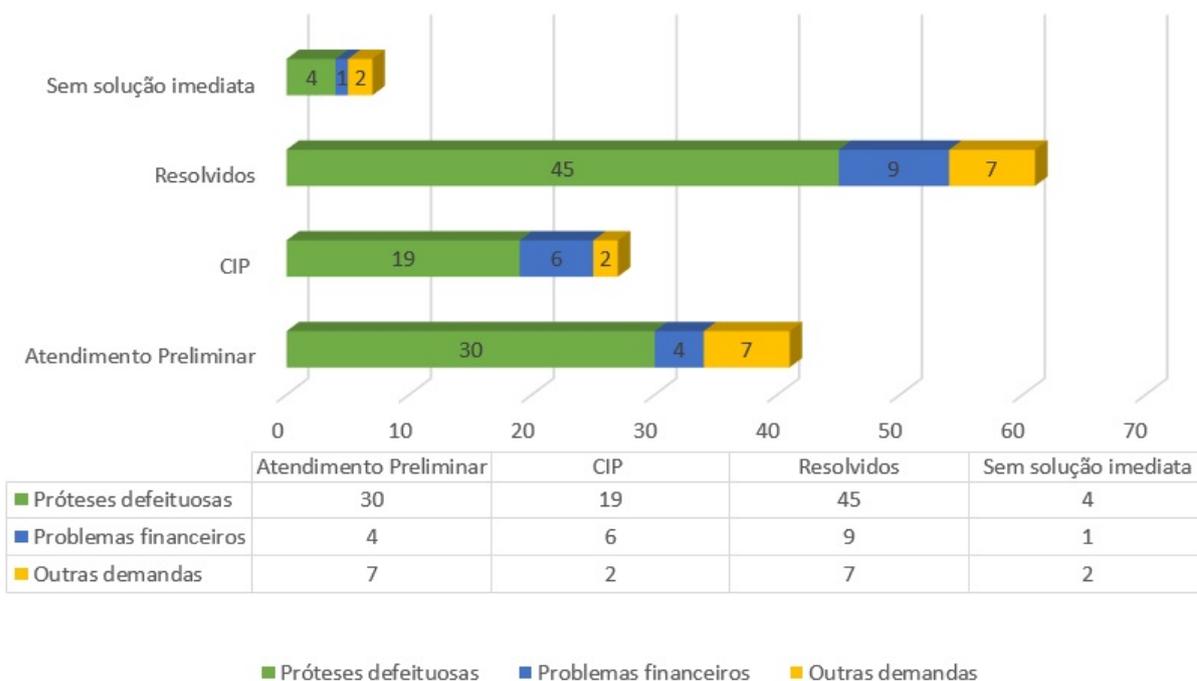
Introdução

As atividades desenvolvidas por meio do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução, no âmbito do Balcão do Consumidor de Ijuí, permitem verificar o crescimento nos últimos anos de defeitos e vícios na prestação de serviço odontológicos, especialmente quando prestados por pessoas jurídicas, causando graves problemas de saúde aos consumidores, decorrentes especialmente da negligência e imperícia dos profissionais. Por este prisma, o presente trabalho objetiva elencar as principais causas da má prestação de serviços nesta área, destacando a responsabilidade civil daí decorrente às empresas e prestadores de serviços, embasadas no Código de Defesa do Consumidor, o qual garante ao consumidor o direito de proteção à sua saúde e segurança, assim como ao seu patrimônio, obrigando o fornecedor a indenização por danos patrimoniais e morais decorrentes da violação desses direitos.

Metodologia

O trabalho foi desenvolvido a partir dos casos atendidos pelo Balcão do Consumidor do Curso de Direito da Unijuí, campus Ijuí, no período entre dezembro de 2014 e abril 2019. Para tanto, utilizou-se a base de dados do SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, sendo os dados levantados a partir dos atendimentos preliminares dos consumidores e cartas de informações preliminares enviadas aos prestadores de serviço, objetivando a resolução das demandas de cada consumidor de forma extrajudicial. Os atendimentos são realizados pelos estagiários do curso de Direito da Unijuí, orientados por profissionais da área. Foram verificados 43 atendimentos preliminares e expedidas 25 cartas de informações preliminares neste período, conforme a tabela que segue:

Evento: XX Jornada de Extensão



Todos esses casos envolvem empresas do município de Ijuí, sendo que os problemas relatados pelos consumidores são diversos. Alguns dizem respeito a inadequação de próteses dentárias, que apresentam defeitos como inadequação ou risco à integridade física do consumidor na sua utilização, devido a erros de fabricação, tamanho, encaixe e moldes. Outros relacionam-se a não entrega das próteses, bem como a inadequação do tratamento, falta de informações corretas ao consumidor sobre o tipo de tratamento que o mesmo será ou está sendo submetido, visto que muitas vezes o consumidor não é informado de todo o protocolo domiciliar que deve ser seguido para o tratamento ter o resultado esperado.

Resultados e Discussões

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) criou uma sistemática de responsabilização do fornecedor nas esferas civil, administrativa e penal. No que tange à responsabilidade civil a proteção é feita a partir das seções II e III do capítulo IV do CDC, que trata da qualidade dos produtos e serviços e da reparação de danos. Primeiramente, a seção II, entre os artigos 12 a 17, trata dos chamados acidentes de consumo, cujo objetivo da norma é a reparação do consumidor pela violação à saúde e segurança, estabelecendo como regra a responsabilidade objetiva, salvo quando envolve profissionais liberais. O artigo 14 do CDC estabelece a obrigação do prestador de serviço de indenizar, sempre que a má prestação de serviço venha a atingir a integridade física ou psicológica do consumidor. Nesse caso, haverá danos à saúde física ou psicológica do consumidor. Em outras palavras, o defeito exorbita a esfera do vício do próprio bem de consumo, passando a atingir o consumidor diretamente, seja em relação a sua saúde, seja em relação à segurança. No

Evento: XX Jornada de Extensão

que se refere aos serviços odontológicos defeituosos supramencionados, verifica-se no mais das vezes a violação a estes dispositivos legais, na medida que a má prestação do serviço atinge a saúde do consumidor. No entanto, os profissionais liberais, o que engloba os profissionais da área de odontologia, somente têm responsabilidade pessoal requerida no âmbito consumerista se provados a sua culpa ou dolo na conduta danosa (TARTUCE, 2019).

Num segundo momento, a seção III, entre os artigos 18 a 25 do CDC, estabelece a responsabilidade pelos vícios dos produtos e serviços, que, apesar da sua impropriedade não chegar a atingir a saúde ou segurança do consumidor, lhe gera prejuízos patrimoniais, pois paga o preço por um produto/serviço que, na prática, não cumpre com a sua finalidade adequadamente. De acordo com o CDC, em seus artigos 18, 19 e 20, o vício no produto ou no serviço ocorre quando não apresenta a qualidade ou quantidade que dele se espera, não correspondendo às informações contidas no manual, no recipiente, na embalagem, na rotulagem ou na mensagem publicitária. Cabe aos fornecedores de produtos e serviços duráveis ou não duráveis responderem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam (STOCO, 2004).

Nos atendimentos realizados aos consumidores identificam-se próteses ortodônticas que apresentam deformidades, erros de tamanho, problemas de encaixe e demais fatores que levam a inutilização das mesmas, com prejuízo patrimonial ao consumidor, e, pior, problemas de saúde daí decorrentes, vez que a mastigação é efetuada de forma incorreta em função da deformidade nas próteses, levando o paciente a sofrer de severas dores ou problemas de alta complexidade bucal. Também se verifica lesões estéticas, dando ensejo aos danos estéticos, para além dos morais. (STOCO, 2014)

Nestes casos, abre-se duas possibilidades de responsabilização dos prestadores de serviços na seara civil. Quando se tratar de mero vício de qualidade na prestação do serviço ou do produto (na prótese, por exemplo), é dado ao fornecedor saná-lo no prazo de 30 dias ou reexecutar o serviço, por exemplo, e, não sendo isso possível ou não cumprido esses prazo, levar a rescisão do contrato, entre outras possibilidades legais. Outrossim, já nas demandas relacionadas aos problemas de segurança e saúde, fala-se de acidente de consumo, é assegurado ao consumidor a reparação pelos danos materiais, morais e estéticos sofridos, como pode ocorrer com o gasto com tratamento médico ou odontológico posterior para recomposição da saúde bucal ou outro problema de saúde que daí venha a sofrer o consumidor, assim como pelos danos morais ou extrapatrimoniais, em função do sofrimento, da dor, da frustração, e, ainda, danos estéticos, quando tal se verifica.

Saliente, ainda, que naqueles tratamentos em que são prometidos resultados estéticos ao paciente, como acontece com os aparelhos ortodônticos, o entendimento dos tribunais é no sentido de que a obrigação assumida é de resultado. Nessas situações, o profissional assume o compromisso de alcançar um objetivo, resultado específico, e, não ocorrendo, ocorre o inadimplemento contratual e há presunção de culpa do profissional, com inversão do ônus da prova. Em outras palavras, cabe ao profissional provar que não houve ação ou omissão, mas que o resultado não aconteceu por culpa exclusiva do contratante, ou de situação que fugiu do seu controle (TARTUCE, 2019).

Considerações finais

Evento: XX Jornada de Extensão

A realização do presente permitiu analisar as principais causas de demandas nas áreas ortodônticas, a partir dos casos concretos vivenciados no atendimento realizado diariamente junto ao Balcão do Consumidor de Ijuí. Verificou-se que houve a solução dos conflitos na esfera extrajudicial, especialmente por meio das sessões de conciliação/mediação promovidas pelo Balcão, com a presença dos consumidores e fornecedores. Considerando que esses conflitos são de alçada do CDC, por claramente envolverem uma relação jurídica de consumo, suprir as carências é plenamente possível que as ações extensionistas desenvolvidas por meio do projeto, auxiliem a população na solução dos conflitos de consumo, garantindo-se a concretização deste direito fundamental, que é de proteção da saúde.

Referências

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível: . Acesso: Jun. 2019.

_____. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Disponível: <http://www.sindec.procon.rs.gov.br/sindec> Acesso em 24 e 25 de abril de 2019.

GUGLINSKI, Vitor. Diferenças entre responsabilidade pelo fato e pelo vício de produtos e serviços. Disponível:

<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/111824698/diferencas-entre-responsabilidade-pelo-fato-e-pelo-vicio-de-produtos-e-servicos> Acesso em 25 de abril de 2019.

STOCO, Rui, Tratado de Responsabilidade Civil. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim de Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. 8. Ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.