

GUIA GRATUITO

Erro em Procedimento Estético: Seus Direitos

Harmonização labial, preenchimentos e outros procedimentos.
O que fazer quando o resultado não é o prometido.

Persequino Advocacia · OAB/RJ 262.463

Procedimento estético deu errado: e agora?

Nódulos inflamatórios, assimetrias, necrose tecidual, dores persistentes — quando um procedimento estético dá errado, a clínica costuma oferecer uma "correção gratuita" e negar qualquer reembolso. Mas a lei protege você: aceitar a reexecução pelo mesmo profissional é uma opção, nunca uma imposição.

Este guia explica seus direitos como consumidora e paciente, o que o Código de Defesa do Consumidor garante e como agir para obter a reparação adequada.

Obrigação de resultado

Diferente de uma cirurgia de emergência, procedimentos est ticos embelezadores possuem obriga o de resultado. O profissional assume o compromisso de atingir o efeito prometido — não apenas "fazer o melhor possível".

Na prática: Se o resultado apresenta vícios perceptíveis (caroços, assimetrias, migra o de produto), a falha   presumida. O  nus da prova se inverte:   a clínica que deve demonstrar que o resultado negativo decorreu de fator alheio.

O que o CDC garante

Procedimentos est ticos em clínicas configuram rela o de consumo:

DISPOSITIVO	O QUE GARANTE
Art. 14 do CDC	Responsabilidade objetiva: cl�nica responde pelo defeito independentemente de culpa.
Art. 20 do CDC	Consumidor escolhe: reexecu�o, restitui�o integral ou abatimento do pre�o.
Art. 20, � 1�	A reexecu�o pode ser feita por terceiro capacitado, �s custas da cl�nica.
Art. 27 do CDC	Prazo prescricional de 5 anos para repara�o.

Ponto crucial: A clínica não pode impor a reexecu o para evitar reembolso. Diante da quebra de confiança, você tem o direito potestativo de exigir a restitui o imediata da quantia paga.

Tr s danos, tr s indeniza es

Quando o procedimento causa dano visível,   possível pleitear cumulativamente:

1. Dano material — Valor do procedimento, medicamentos, consultas de corre o e deslocamento.
2. Dano moral — Sofrimento psíquico, exposi o social e impacto na autoestima e rotina.

3. Dano estético – A alteração da aparência em si, categoria autônoma de dano.

Súmula 387 do STJ: "É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral." São indenizações independentes, mesmo decorrendo do mesmo fato.

Checklist de provas e documentos

DOCUMENTOS INDISPENSÁVEIS

- Fotos de antes e depois do procedimento (com data visível)
- Contrato de prestação de serviço com a clínica
- Comprovantes de pagamento (recibo, cartão, Pix)
- Material publicitário que demonstre o resultado prometido
- Relatório/laudo médico descrevendo o dano

DOCUMENTOS ÚTEIS

- Mensagens com a clínica (WhatsApp, e-mail, Instagram)
- Prontuário do atendimento posterior
- Receitas de medicamentos pós-procedimento
- Laudos de outros profissionais sobre o estado atual
- Declaração de testemunhas sobre impacto na rotina
- Notas fiscais de despesas com correção

Prazo para agir

O prazo prescricional é de 5 anos (art. 27 do CDC), contados do conhecimento do dano. Quanto antes a ação for ajuizada, mais fácil a produção de provas.

Atenção: O prazo começa a contar do momento em que você percebeu o dano, não da data do procedimento. Se o problema só ficou evidente semanas depois, é a partir daí que conta.

