

SERVIÇOS ESTÉTICOS E RESPONSABILIDADE CIVIL

*Flaviana Rampazzo Soares **

Interroguei a terra, e ela respondeu: 'Não sou Deus'; e tudo o que nela existe confessou o mesmo. Interroguei o mar e os abismos (...) e responderam: 'Não somos o teu Deus; procura acima de nós'. Interroguei as coisas belas, e disseram-me: 'Olha-nos; somos belas. A nossa beleza é uma confissão'.

Santo Agostinho¹

A noção de estética, embora historicamente vinculada à filosofia e às artes, expandiu-se para abarcar dimensões existenciais, sociais e jurídicas, sendo compreendida, no campo do direito, como interesse imaterial de natureza extrapatrimonial, associado à dignidade da pessoa humana e à integridade psicofísica. Os procedimentos estéticos, nesse contexto, não se limitam à modificação da aparência, mas impactam a autoestima e o reconhecimento social do indivíduo. Em uma sociedade que valoriza determinados padrões corporais, constrói-se uma tensão entre individualidade e idealização coletiva, levando muitos a buscar intervenções não apenas por vaidade, mas como forma de pertencimento e validação social.

Paralelamente, observa-se a crescente mercantilização da estética, impulsionada por influenciadores, mídia e padrões culturais, que transformam o corpo em objeto de consumo e vitrine simbólica. Filtros, redes sociais, aplicativos e algoritmos de beleza moldam padrões e criam a demanda por procedimentos. Esse fenômeno estrutura um mercado que cria demandas e oferece “soluções” baseadas em promessas de “melhora”, inserindo a estética em uma lógica econômica e relacional complexa. Nesse cenário, o corpo passa a ser um projeto deliberado, sujeito a investimentos e riscos, enquanto a aparência se consolida como capital simbólico capaz de influenciar oportunidades e relações sociais. Tal dinâmica, contudo, também revela um viés excludente, ao impor padrões normativos que podem marginalizar quem não se submete a esses “melhoramentos”.

Esses procedimentos, no entanto, não são assépticos ou isentos de riscos. O número crescente de procedimentos no âmbito da estética expõe estatisticamente um cenário que precisa receber a devida atenção do Direito. O aumento no número de danos experimentados por consumidores de produtos e serviços desse segmento impõe uma releitura criteriosa dos deveres

* Mestre e Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS). Especialista em Direito Processual Civil. Advogada e Professora.

¹ *Confissões*, Livro X, cap. 6 (X, 6, 9).

jurídicos que informam a prática clínica, especialmente sob a lente do biodireito, da responsabilidade civil e da tutela da saúde, para que os usuários tenham a exata dimensão dos riscos envolvidos nos procedimentos aos quais pretendem se submeter, antes de tomarem as suas decisões.

Impõe-se, assim, o aperfeiçoamento do processo de escolha esclarecida como ferramenta dialógica qualificada, aliado à intensificação da fiscalização quanto à observância das boas práticas clínicas e sanitárias. Tais medidas são indispensáveis para mitigar a expansão dos riscos ordinários e para resguardar a segurança do paciente.

O primeiro desafio que envolve o tema diz respeito à delimitação da competência funcional: procedimentos estéticos são realizados, em diferentes ou semelhantes frentes, pelos mais diversos profissionais, tais como dentistas, biomédicos, farmacêuticos, médicos, de acordo com as previsões legais e as normas dos respectivos conselhos regulamentares², o que pode acarretar particularidades quanto aos deveres envolvidos conforme a categoria de fornecedor, a depender da regulamentação deontológica aplicável.

A compreensão contemporânea da estética como dimensão existencial, social e jurídica projeta efeitos diretos sobre a qualificação das relações estabelecidas nesse campo. Quando o indivíduo busca produtos ou serviços voltados à modificação da aparência, ingressa em uma dinâmica que não é apenas morfológica, mas também jurídica. Nesse cenário, impõe-se examinar se esse usuário se submete ao regime do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990 - CDC), diploma que institui um microsistema normativo próprio, pautado por princípios protetivos ao consumidor.

Sob a ótica do art. 2º do CDC, a resposta é afirmativa. O conceito legal de consumidor abrange toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, sendo este o critério nuclear de incidência da norma. No mercado da estética, o indivíduo que contrata um procedimento ou adquire um produto para fins de uso próprio, ou seja, sem intuito de inserção em cadeia produtiva ou de revenda. Trata-se de uma relação de consumo típica, em que o usuário figura como elo final do ciclo econômico, apropriando-se do bem ou serviço para satisfação de interesses pessoais, ainda que esses interesses transcendam o plano meramente material.

A amplitude da proteção consumerista é ainda reforçada pelo parágrafo único do art. 2º, que equipara a consumidor todo aquele que, embora não tenha participado diretamente da contratação, usufrui do produto ou serviço como destinatário final, a abranger, por exemplo, o usuário beneficiário de um procedimento contratado por terceiro, cuja posição jurídica permanece tutelada pelo CDC. Assim, a titularidade formal do vínculo contratual cede espaço à realidade fática do consumo,

² Há alguns inclusive realizados por pessoas sem formação na área da saúde, como micropigmentação, por exemplo. Tendo em vista que o regime jurídico pode variar conforme o tipo de procedimento, o tipo de atendimento e o profissional envolvido, neste texto, serão abordados procedimentos estéticos realizados por profissionais liberais de profissões regulamentadas como médicos, biomédicos, farmacêuticos e dentistas, não envolvendo outras categorias.

Advirta-se, ainda, que a competência para a realização de determinados atos profissionais tem sido objeto de debates no âmbito judicial, como no caso do processo com autos n. 67987-48.2015.4.01.3400, na qual o TRF da 1ª Região proibiu biomédicos de realizarem procedimentos estéticos invasivos, pois estes fariam parte de procedimentos cuja competência seria exclusiva de médicos. Notícia disponível em: <https://trf1.jus.br/trf1/noticias/turma-anula-resolucao-que-autorizava-biomedicos-a-fazerem-procedimentos-esteticos-invasivos>

privilegiando-se a destinação final e a vulnerabilidade do usuário como elementos estruturantes da proteção jurídica.

Do ponto de vista objetivo, a relação de consumo se configura pela presença dos verbos “adquirir” ou “utilizar”, que indicam a existência de um vínculo jurídico orientado à fruição de um produto ou serviço. Trata-se de um liame que pode decorrer tanto de um negócio jurídico típico quanto de uma situação fática juridicamente qualificada, como o simples uso de um serviço disponibilizado no mercado. Já o elemento finalístico exige que tal fruição se dê como fim em si mesmo, e não como meio para o desenvolvimento de atividade econômica ulterior. Nos serviços estéticos, essa finalidade é evidente: o usuário busca o procedimento para satisfação pessoal, sem qualquer pretensão de exploração econômica, o que reforça sua condição de destinatário final.

Em paralelo, o art. 3º do CDC confere contornos amplos ao conceito de fornecedor, abrangendo todos aqueles que, de forma habitual e remunerada, participam da cadeia de produção e circulação de produtos ou serviços. No setor estético, essa categoria engloba desde fabricantes e distribuidores de cosméticos, equipamentos e substâncias (como toxina botulínica, ácido hialurônico e bioestimuladores³) até profissionais e clínicas que prestam serviços diretamente ao público.

Ademais, os próprios objetos da relação (produtos e serviços) se amoldam perfeitamente às definições legais constantes dos §§ 1º e 2º do art. 3º do CDC. Produtos compreendem bens materiais e imateriais colocados no mercado, enquanto serviços abarcam toda atividade prestada mediante remuneração. No campo estético, isso inclui tanto insumos e tecnologias quanto procedimentos de diferentes níveis de complexidade, todos ofertados com a legítima expectativa de melhoria da aparência. Diante desse enquadramento, conclui-se que as relações estabelecidas no mercado da estética se submetem integralmente ao regime do CDC, com todas as implicações daí decorrentes em termos de dever de informação, responsabilidade civil e tutela da segurança do usuário.

A análise jurídica das relações no mercado estético, embora multifacetada, encontra no direito do consumidor a sua centralidade normativa, sem prejuízo de sua necessária ancoragem no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana⁴, que enseja a preservação da integridade psicofísica do consumidor, um dos seus eixos estruturantes. A busca por procedimentos estéticos não se limita a uma pretensão superficial de alteração da aparência, mas envolve dimensões existenciais

³ Os bioestimuladores de colágeno são classificados pela Anvisa como dispositivos médicos invasivos de alto risco (Classes III ou IV), cujo registro sanitário é obrigatório. Estabelecimentos que oferecem serviços de estética são classificados como serviços de saúde e os atos devem ser realizados apenas por profissionais de saúde ou sob sua supervisão. Vide, a respeito, a Nota técnica n. 2/2024 da Anvisa, disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/notas-tecnicas/notas-tecnicas-vigentes/nota-tecnica-no-2-2024-sei-ggtes-dire3-anvisa-esclarecimentos-sobre-os-servicos-de-estetica-e-atendimento-as-normas-sanitarias-aplicaveis-a-esses-servicos>.

Os profissionais e empresas envolvidas nesse segmento sujeitam-se ao disposto nas RDCs n. 63/2011 (que estabelece regras de boas práticas) e n. 36/2013 (que trata da segurança do paciente), ambas da Anvisa, além de regulamentações específicas, tais como a RDC n. 1.002/2025 (Dispõe sobre os requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os serviços que prestam assistência odontológica).

⁴ CF. “Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: (...) III - a dignidade da pessoa humana.”

ligadas à identidade, autoestima e inserção social, impondo aos fornecedores um padrão elevado de cuidado, tanto na execução técnica quanto na comunicação dos riscos e resultados esperados.

Nesse contexto, destacam-se o princípio da incolumidade das esferas jurídicas e o dever de cuidado. O primeiro⁵ estabelece a impossibilidade de intervenção na esfera pessoal do indivíduo sem sua anuência válida e informada. Trata-se de um postulado normativo segundo o qual nenhuma atividade, especialmente as assentadas em poder (econômico, técnico, institucional ou informacional), pode produzir diminuição injustificada, exposição intolerável a riscos ou lesão evitável às dimensões existenciais, patrimoniais e morais da esfera jurídica alheia, impondo-se a todos os sujeitos o dever de preservação da dignidade da pessoa (notadamente em termos de integridade psicofísica) e de seus interesses jurídicos fundamentais, segundo critérios de proporcionalidade, confiança legítima, boa-fé objetiva e solidariedade social.

O segundo⁶ consiste na obrigação jurídica, ética e funcional imposta ao fornecedor de organizar, desenvolver, introduzir e manter produtos e serviços em circulação de modo compatível com a legítima expectativa de segurança do consumidor, mediante atuação preventiva, contínua e proporcional aos riscos inerentes à atividade econômica, de forma a impedir que a utilidade do produto ou serviço se converta em fonte de vulneração à integridade física, psíquica, patrimonial ou existencial da pessoa humana. Trata-se de um dever que antecede o dano, acompanha toda a cadeia de fornecimento e fundamenta a responsabilidade pelos defeitos sempre que a atividade colocada no mercado ultrapassar os limites socialmente admissíveis de perigo e confiança legitimamente esperada.

Em procedimentos estéticos, que frequentemente implicam riscos à saúde e à imagem, tais diretrizes determinam a atuação preventiva do fornecedor, voltada à proteção do consumidor. Essa diretriz se articula com o dever de consentimento livre e esclarecido, reforçado pelo artigo 15 do Código Civil, que consagra a autodeterminação do paciente e veda a submissão a intervenções sem concordância válida. Assim, a informação adequada deixa de ser vista como uma formalidade e torna-se elemento central para averiguação da validade da relação jurídica.

No âmbito do CDC, os direitos básicos previstos no artigo 6º assumem especial relevância. A proteção à vida, saúde e segurança impõe a observância rigorosa de padrões técnicos e sanitários; a educação para o consumo exige orientação quanto aos limites e cuidados dos procedimentos; e o direito à informação adequada sustenta o consentimento esclarecido, que foi reforçado pelo recente Estatuto dos Direitos do Paciente (Lei n. 15.378/2026, em especial em seus arts. 9º a 14). Soma-se a isso a vedação à publicidade enganosa, especialmente sensível em um mercado frequentemente marcado por promessas de resultados idealizados, capazes de distorcer a expectativa legítima do consumidor⁷.

⁵ MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do Fato Jurídico*. Plano da Eficácia. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 228.

⁶ SOARES, Flaviana Rampazzo. O dever de cuidado e a responsabilidade por defeitos. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, [S. l.], v. 13, p. 139-168, 2018.

⁷ No que tange ao dever de segurança, a RDC Anvisa n. 36/2013 obriga a criação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e a elaboração de um Plano de Segurança do Paciente para prevenir riscos e eventos adversos, que deve ser observado por todas as instituições que prestam serviços de saúde, públicos ou privados.

Os artigos 8º e 9º do CDC regram dessa lógica protetiva ao estabelecer que produtos e serviços não devem acarretar riscos além dos previsíveis, e que eventuais perigos devem ser informados de maneira clara, ostensiva e acessível. No campo estético, isso implica não apenas a identificação dos riscos inerentes, mas sua comunicação personalizada, considerando o perfil e as condições do consumidor. A omissão ou insuficiência informacional, inclusive quanto a efeitos nefastos médios ou graves, mesmo que sejam raros, bem como de cuidados necessários, pode caracterizar falha na prestação do serviço, com repercussões jurídicas no âmbito da responsabilidade civil.

Nesse sentido, o artigo 10 do CDC impõe ao fornecedor um dever de diligência qualificada, vedando a oferta de produtos ou serviços que apresentem elevado grau de nocividade ou periculosidade. Tal comando exige atualização constante dos profissionais que atuam no ramo estético quanto às evidências científicas, contraindicações, limites das técnicas utilizadas e novas técnicas que sejam mais eficientes e menos arriscadas. A inobservância desses deveres, seja por má prática, seja por falha informacional, pode atingir o patrimônio financeiro e os interesses existenciais do consumidor, a ensejar responsabilização civil (se presentes os requisitos cabíveis), administrativa e, em casos mais graves, tipificação penal.

Em geral, a responsabilidade civil dos profissionais da área da estética é subjetiva, exigindo a comprovação da prática de ilícito, a ocorrência de dano, além dos nexos de imputação e causal, de acordo com os arts. 186 e 927 do Código Civil, lidos em conjunto com o art. 14, §4º, do CDC. Assim, ainda que inseridos em relação consumerista, esteticistas, médicos e outros profissionais da área estão sujeitos à imputação subjetiva de responsabilidade, sem prejuízo da responsabilidade objetiva das clínicas e estabelecimentos que exploram a atividade, nos termos do art. 14 do CDC.

Há dois eixos centrais de responsabilidade a investigar em cada caso concreto, quais sejam, o da responsabilidade por falha informativa e o da responsabilidade por má prática. No campo específico da estética, sobretudo em procedimentos de finalidade meramente embelezadora, a natureza da obrigação assumida não é consenso na doutrina, tendo quem afirme que é de meio e quem sustente ser de resultado⁸. Na jurisprudência, é frequentemente qualificada como obrigação de resultado, o que acarreta maior rigor na aferição da responsabilidade e facilita a inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC).

Ademais, o dever de informação adequada e o consentimento esclarecido (art. 6º, III, do CDC) são elementos centrais para averiguação da licitude da atuação profissional. Excepcionalmente, pode-se admitir a imputação de responsabilidade objetiva ao profissional quando a atividade normalmente desenvolvida implicar risco inerente e acentuado aos direitos de terceiros, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, hipótese que pode abranger, por exemplo, a realização de

⁸ Este texto não abordará esse tema em razão dos limites intrínsecos de um editorial. De todo modo, sustentando ser obrigação de meio, indicam-se alguns autores, como KFOURI NETO, Miguel. *Culpa médica e ônus da prova*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 51 ss; DANTAS, Eduardo. *Direito médico*. 8. ed. São Paulo: JusPodivm, 2024, p. 199-232 e BODIN DE MORAES, Maria Celina; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. Anotações sobre a responsabilidade civil do profissional liberal. *Civilistica.com*. Rio de Janeiro, a. 4, n. 2, 2015. Afirmando ser obrigação de resultado: GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil brasileiro: teoria geral das obrigações*. São Paulo: Saraiva, 2011; AGUIAR DIAS, José de. *Da responsabilidade civil*. 11. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 373 e ss.; CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Malheiros, 2003, p. 380 e ss.

procedimentos estéticos potencialmente perigosos, como peelings químicos agressivos ou intervenções invasivas de maior risco. Nesses casos, a periculosidade da atividade justifica a mitigação do regime subjetivo, reforçando a tutela do consumidor-paciente.

No que diz respeito ao eixo do dever de informar nos procedimentos estéticos, os contornos devem ser particularmente rigorosos em razão de sua natureza eletiva, decorrente de escolha livre do consumidor e não de imperativo clínico. Essa voluntariedade desloca o eixo da proteção jurídica para a qualidade da informação prestada, impondo ao fornecedor uma obrigação qualificada de esclarecimento, que deve abranger, de forma completa e acessível, os riscos, limitações, alternativas e expectativas realistas de resultado.

Nesse sentido, assume proeminência os arts. 8º e 9º da Lei n. 15.378/2026 (Estatuto dos Direitos do Paciente), que assegura ao paciente o direito “de que a sua segurança seja assegurada” (ambiental, procedimental e de insumos), de “acesso a cuidados em saúde de qualidade, no tempo oportuno, e de ser atendido em instalações físicas limpas e adequadas, bem como por profissionais de saúde adequadamente formados e capacitados”. Igualmente, reforça-se o direito do paciente a informação e ao direito de decidir (art. 13).

A insuficiência ou distorção informacional, frequentemente potencializada por estratégias publicitárias que simplificam os procedimentos e supervalorizam seus efeitos, além da evidente assimetria informacional presente (pois o usuário dos serviços estéticos em geral não tem conhecimento técnico suficiente para compreender de modo adequado sobre os produtos e serviços oferecidos), compromete a autonomia decisória do consumidor e pode viciar a formação de sua vontade, com relevantes repercussões no campo da responsabilidade civil.

O cenário de apelo de embelezamento sob forte influência da linguagem publicitária, impõe ao profissional que atua na área o dever de contrabalançar o discurso comercial com uma comunicação ética, clara e individualizada, superando a lógica meramente formal de um consentimento como se fosse apenas um formulário para ser preenchido e assinado. O esclarecimento deve se encadear como processo dialógico efetivo, apto a alinhar expectativas e a garantir que o consumidor compreenda, de forma concreta, os benefícios e riscos envolvidos, sob pena de caracterização de falha na prestação do serviço.

A ausência de necessidade terapêutica intensifica a responsabilidade do fornecedor, porquanto o consumidor que se submete a procedimento estético eletivo o faz, ordinariamente, por razões relacionadas à autoestima, à autopercepção, à inserção social e ao bem-estar subjetivo, e não em razão de imperativo clínico voltado à preservação da vida ou da saúde. Precisamente por inexistir urgência terapêutica ou necessidade médica estrita, amplia-se a exigência de tutela da autonomia decisória do paciente-consumidor, o que impõe dever informacional qualitativamente mais rigoroso⁹.

⁹ É importante que a petição inicial da ação indenizatória indique corretamente a causa de pedir, pois a falha profissional é um fundamento, e a falha informacional é outro tipo de fundamento, com repercussão inclusive probatória. Ambos podem estar presentes conjuntamente (quando há má prática e falha informativa) ou apenas um deles. No caso cuja ementa é transcrita ao final desta nota de rodapé, uma paciente teve a sua pretensão rejeitada porque o Tribunal de Justiça de São Paulo entendeu que a reação adversa da consumidora ao tratamento contra manchas nas pernas realizado por biomédica não configuraria má prática, mas uma reação alérgica imprevisível, com piora nas manchas. Nesse passo, convém ressaltar que cabe ao profissional informar sobre essa

Em intervenções desprovidas de finalidade terapêutica necessária, o paciente deliberadamente aceita expor sua própria integridade física e psíquica a riscos que poderiam ser evitados pela não realização do procedimento. Diferentemente da medicina curativa, na qual o risco pode ser tolerado em razão da necessidade de combate à doença, mitigação da dor ou preservação funcional do organismo, na estética eletiva o risco somente se legitima juridicamente quando o consumidor possui efetiva consciência da extensão do sacrifício potencial que assume em busca de benefício predominantemente subjetivo almejado e consegue dimensionar se o benefício estético pretendido justifica a exposição de sua esfera jurídica existencial a perigos conhecidos, previsíveis ou relevantes sob os critérios qualitativo e quantitativo.

Além da dimensão jurídica, o dever de informar encontra fundamento nos princípios da bioética, especialmente autonomia, beneficência e não maleficência¹⁰, que orientam a atuação responsável no campo da saúde estética. Esses vetores exigem respeito à decisão informada do paciente e a prevenção de danos físicos ou psicológicos, ainda que consentidos. Há, portanto, uma convergência entre ética e direito na proteção do consumidor, exigindo do profissional não apenas competência técnica, mas responsabilidade no trato com as expectativas e vulnerabilidades do usuário.

O dever de informar nos serviços estéticos não se reduz a um requisito formal, mas constitui instrumento essencial de tutela da autonomia, da segurança e da dignidade do paciente e a delimitação do conteúdo informacional devido pelo profissional da estética exige a consideração de variáveis jurídicas e fáticas que influenciam diretamente a validade do consentimento do paciente, direito assegurado inclusive pelo recente art. 14 do Estatuto do Estatuto dos Direitos do Paciente (Lei n. 15.378/2026).

A primeira das variáveis referidas diz respeito à capacidade civil e ao discernimento do indivíduo, uma vez que apenas quem detém plena capacidade pode consentir de forma autônoma, sendo que situações de incapacidade ou capacidade relativa demandam representação ou assistência. A segunda variável diz respeito à natureza do procedimento: quanto maior o grau de invasividade e o potencial de risco, mais robusto e detalhado deve ser o conteúdo informativo, em consonância com o princípio da proporcionalidade informacional¹¹.

As diretrizes técnicas, como as sistematizadas em recomendações profissionais, indicam que a informação deve abranger, de forma estruturada, a indicação do procedimento, sua finalidade, alternativas disponíveis, modo de execução, benefícios esperados em diferentes cenários e sua durabilidade. Devem também ser explicitados aspectos operacionais, como tempo de realização,

possibilidade à paciente antes de iniciar o procedimento. Ementa do julgado referido: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, MORAIS e ESTÉTICOS. Autora que procurou a ré a fim de realizar procedimento estético para solução de manchas na pele. Reação adversa com piora do quadro. Pretensão indenizatória. Improcedência. Inconformismo da autora. Desacolhimento. Laudo pericial conclusivo no sentido de que o evento lesivo decorreu de reação alérgica imprevisível e de que os procedimentos adotados pela ré foram adequados. Responsabilidade civil não configurada. Recurso desprovido. TJSP. 36ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível n. 1000955-84.2020.8.26.0625. Relator Desembargador Milton Carvalho. Data de Julgamento e de Registro: 04 nov. 2022. Disponível em: www.tjsp.jus.br, acesso em 26 abril 2026.

¹⁰ BEAUCHAMP, Tom L.; CHILDRRESS, James F. *Princípios de ética biomédica*. São Paulo: Edições Loyola, 2013. Tradução de: Luciana Pudenzi.

¹¹ Com base em SOARES, Flaviana Rampazzo. *Consentimento do paciente no direito médico*. Indaiatuba: Foco, 2021.

ambiente, custos e cuidados pré e pós-procedimento, além de um mapeamento claro dos riscos, efeitos colaterais e possíveis complicações, com orientações sobre condutas em caso de intercorrências. A linguagem adotada deve ser objetiva, acessível e desprovida de ambiguidades, permitindo ao paciente compreender realisticamente os resultados possíveis¹².

A diversidade de procedimentos estéticos evidencia a amplitude e a variabilidade dos riscos envolvidos, que vão desde eventos leves e transitórios até complicações graves, ainda que raras. Intervenções minimamente invasivas, como injetáveis ou *peelings*, podem apresentar efeitos locais comuns, mas também riscos relevantes, como reações inflamatórias, oclusões vasculares ou cicatrizações anômalas. Procedimentos cirúrgicos, por sua vez, agregam riscos sistêmicos mais complexos, incluindo eventos tromboembólicos, infecções e necessidade de reintervenções. Mesmo técnicas não invasivas, como criolipólise ou laser, não são isentas de complicações, o que reforça a necessidade de informação individualizada e proporcional ao risco.

Sob a perspectiva jurídica, o dever de informar não se esgota na descrição genérica de riscos, devendo contemplar também os limites técnicos do procedimento e o alinhamento entre as expectativas do paciente e os resultados efetivamente alcançáveis. A omissão, minimização ou distorção dessas informações pode comprometer a validade do consentimento e configurar falha na prestação do serviço, com repercussões no âmbito da responsabilidade civil. Ademais, práticas publicitárias que superestimam resultados ou simplificam indevidamente os procedimentos podem agravar esse cenário, caracterizando violação aos deveres de transparência e boa-fé.

A análise dos riscos e da responsabilidade no campo estético é, portanto, multifatorial, envolvendo elementos como a natureza da intervenção, a qualificação do profissional, a qualidade dos insumos e a adequada seleção do paciente. Procedimentos invasivos exigem habilitação específica e observância estrita das normas legais e éticas, sendo vedada sua realização por profissionais não autorizados.

A documentação do processo informativo e decisório assume papel central na conformidade jurídica da atividade estética. O registro detalhado das informações prestadas, dos produtos utilizados, das condições clínicas do paciente e da evolução do procedimento constitui instrumento essencial de prova e de proteção tanto para o consumidor quanto para o profissional. A adoção de protocolos de segurança e de resposta a emergências complementa esse “cinturão” de deveres, assegurando que eventuais complicações sejam tratadas com celeridade e eficácia, em consonância com os princípios da boa-fé, da segurança e da dignidade da pessoa humana.

As relações estabelecidas entre pacientes e prestadores de serviços estéticos, em regra, assumem natureza contratual, o que impõe a análise do conteúdo obrigacional que recai sobre o profissional responsável pela intervenção. Ainda que tais serviços se orientem à obtenção de um benefício visual perceptível, não se pode afirmar, de modo absoluto, a existência de uma obrigação de resultado. Em termos jurídicos, prevalece a exigência de um desempenho diligente, contínuo e

¹² Exemplos: Resolução do Cofen n. 564/2017, arts. 31, 36, 38; Resolução CFBM n. 330/2020, arts. 4º, V, 5º, I e XIII; Resolução do CFM n. 2217/2018, arts. 4º, 22 e 34; Resolução do CFO n. 118/2012, arts. 9º, incisos III, V, VI, VII, XIV e 11, inc. X.

tecnicamente adequado, sendo a responsabilização afastada em hipóteses excepcionais, como caso fortuito ou força maior, desde que não haja contribuição culposa do profissional.

Nesse cenário, a boa-fé objetiva desempenha função estruturante, irradiando deveres anexos que transcendem o conteúdo expresso do contrato. Em sua dimensão positiva, impõe ao prestador o dever de empregar todos os meios adequados para viabilizar o resultado útil esperado pelo consumidor; em sua dimensão negativa, exige a abstenção de condutas que possam frustrar tal expectativa, como omissão informacional, indução a erro ou má técnica. No campo estético, isso se traduz na obrigação de informar com clareza quanto a um resultado possível e legitimamente esperável quanto ao tipo de procedimento ofertado, atuar com competência e respeitar os limites científicos e éticos da prática¹³.

Embora a percepção de beleza envolva elementos subjetivos, há um padrão mínimo de expectativa socialmente compartilhado: o procedimento estético, em condições normais, deve promover melhora (ou, ao menos, não causar piora) na aparência do paciente. Esse parâmetro se conecta ao conceito de resultado legitimamente esperado, construído a partir da confiança depositada pelo consumidor, das informações fornecidas e das promessas eventualmente veiculadas.

A frustração desse resultado legitimamente esperado, quando vinculada a falhas técnicas, manifestadas, por exemplo, na adoção de técnica inadequada, na escolha imprópria de insumos ou na inobservância de protocolos e boas práticas, pode ensejar a responsabilização civil do profissional. Cumpre destacar, ademais, que a veiculação de promessa de resultado inexecutável à luz do estado da técnica agrava o juízo de censura, uma vez que compete ao prestador, detentor do conhecimento especializado, delimitar com precisão prognóstica os desfechos realisticamente alcançáveis em condições ordinárias.

A responsabilidade do profissional se agrava quando há promessa de resultados inalcançáveis ou desproporcionais às possibilidades técnicas disponíveis. Nesses casos, não é admissível invocar limitações científicas como excludente, uma vez que compete ao prestador deter o conhecimento especializado necessário para orientar corretamente o paciente e, inclusive, recusar intervenções inadequadas ou potencialmente ineficazes. A avaliação prévia individualizada e a transparência quanto às probabilidades de sucesso constituem, portanto, deveres centrais da atuação ética e jurídica.

Por outro lado, a ausência de resultado satisfatório não conduz automaticamente à responsabilidade civil. É necessário investigar as circunstâncias do caso concreto, distinguindo-se hipóteses em que o insucesso decorre de fatores alheios à atuação profissional, como condições individuais do paciente, ou de descumprimento, pelo próprio paciente, das orientações recebidas. Nessas hipóteses, inexistindo nexo causal entre a conduta do profissional e o dano, afasta-se o dever de indenizar, desde que tenha havido adequada informação prévia ao consumidor.

¹³ Veja-se, a respeito, EHRHARDT JR., Marcos. *Responsabilidade civil pelo inadimplemento da boa-fé*. 2. ed., Belo Horizonte: Fórum, 2017 e SOARES, Flaviana Rampazzo. Deveres fiduciários no Brasil e sua importância na responsabilidade civil: cuidado, informação e lealdade. *Revista IBERC*, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p. IV-X, 2025.

Por fim, a dimensão informacional revela-se decisiva na aferição da responsabilidade. A ocorrência de eventos adversos ou resultados insatisfatórios exige a verificação de que o paciente foi devidamente esclarecido sobre riscos, limitações e cuidados necessários. A ausência ou deficiência dessa informação, se ela for considerada relevante para a decisão, compromete a validade do consentimento e pode, por si só, fundamentar o dever de indenizar. Assim, a atuação no campo estético demanda não apenas técnica apurada, mas rigor informacional e lealdade relacional, como expressões concretas da boa-fé objetiva e da proteção à confiança do consumidor.

Práticas publicitárias que superestimam indevidamente resultados ou simplificam a realidade que envolve os procedimentos podem agravar esse cenário, caracterizando violação aos deveres de transparência e boa-fé. A omissão, minimização ou distorção dessas informações pode comprometer a validade do consentimento e configurar falha na prestação do serviço, com repercussões no âmbito da responsabilidade civil, seja por danos patrimoniais, consistentes nas despesas com o próprio procedimento, com medidas de reversão ou de tratamento, seja por danos extrapatrimoniais, consistente em indenização por danos morais subjetivos (conforme as circunstâncias) e por violação da autodeterminação do paciente.

A análise dos riscos e da responsabilidade no campo estético é, portanto, multifacetada, a envolver fatores como a natureza da intervenção, a qualificação do profissional, a qualidade dos insumos e a adequada seleção do paciente. Procedimentos invasivos exigem habilitação específica e observância estrita das normas legais e éticas, sendo proibida a sua realização por profissionais não autorizados. A inobservância desses parâmetros pode ensejar não apenas responsabilidade civil, mas implicações administrativas e penais, sobretudo quando há exposição indevida do consumidor a riscos evitáveis.

A característica eletiva dos procedimentos estéticos, em regra orientados ao aprimoramento da aparência, e não à necessidade terapêutica, impõe ao prestador um dever informacional reforçado. Não basta a exposição dos aspectos técnicos e dos riscos inerentes, é igualmente indispensável evitar comunicações publicitárias enganosas ou promessas que distorçam a realidade e induzam o consumidor a erro. Nesse contexto, a expectativa de resultado deve ser construída de forma legítima, à luz da boa-fé objetiva, que exige comportamento ético, transparente e cooperativo. Incumbe ao profissional adotar todas as medidas razoáveis para viabilizar o benefício pretendido.

Os deveres fiduciários que permeiam essa relação assumem dupla dimensão. De um lado, impõem condutas positivas voltadas a possibilitar ao consumidor o alcance do resultado legitimamente esperado; de outro, exigem a abstenção de atos que possam frustrar ou dificultar esse desfecho. Trata-se de uma expectativa juridicamente protegida, fundada na confiança e na lealdade recíproca, que transcende a literalidade contratual e reforça a tutela do consumidor em um ambiente marcado por inegável assimetria informacional.

O resultado legitimamente esperado não se limita à execução técnica do procedimento, mas decorre também das afirmações objetivas do fornecedor e da confiança que delas emerge. Em estética, essa expectativa assume especial relevo, pois envolve dimensões subjetivas da autoimagem e da autoestima. Quando há frustração injustificada desse resultado, sem respaldo técnico ou sem prévia

informação adequada, abre-se espaço para responsabilização civil, inclusive por danos de natureza moral e estética.

Embora, repita-se, em regra a responsabilidade do profissional liberal seja subjetiva, sua aferição sofre ajustes relevantes nesse campo. Ainda que não se trate, em sentido estrito, de obrigação de resultado (conquanto haja divergência a respeito na doutrina), é possível reconhecer uma presunção relativa de culpa quando o desfecho esperado não é atingido, deslocando-se ao fornecedor o ônus de demonstrar que atuou com diligência e dentro dos parâmetros técnicos adequados¹⁴.

¹⁴ Em geral, a jurisprudência trata os procedimentos estéticos como obrigação de resultado. O seguinte julgado do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul segue essa linha, ao reconhecer a responsabilidade de biomédica por danos em lábios de consumidora, decorrentes de falha de aplicação de ácido hialurônico. A íntegra da ementa é a seguinte: APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PROCEDIMENTO ESTÉTICO. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. CULPA PRESUMIDA. PREENCHIMENTO LABIAL. INJEÇÃO INTRAVASCULAR DE ÁCIDO HIALURÔNICO. NECROSE TECIDUAL. DEVER DE INDENIZAR. DANOS MORAIS E ESTÉTICOS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO. 1. A *responsabilidade civil* das rés, fornecedoras de *serviços*, é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, mas em se tratando de dano decorrente de ato técnico de profissional liberal vinculada aos estabelecimentos, a aferição da *responsabilidade* perpassa pela comprovação de culpa, conforme artigo 14, §4º, do Código de Defesa do Consumidor. 2. O procedimento *estético* de preenchimento labial caracteriza obrigação de resultado, com presunção relativa de culpa, cabendo às rés o ônus de elidir esta presunção, conforme jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. 3. A prova pericial comprovou que a necrose labial sofrida pela autora foi provocada por injeção intravascular de ácido hialurônico, evidenciando a conduta negligente e imperita da biomédica responsável, que além de não ter percebido a intercorrência no momento da aplicação, prescreveu condutas inadequadas após o procedimento, como aplicação de gelo, que contribuiu para a evolução do quadro infeccioso e da necrose. A demora na aplicação de hialuronidase, produto que dissolve o ácido hialurônico e permite a restauração do fluxo sanguíneo, também foi crucial para a consolidação da lesão, conforme confirmado pelo perito. Mantido o reconhecimento do dever de indenizar. 4. Dano *estético* configurado, consoante laudo pericial. Cicatriz hipocrômica consolidada na região perilabial inferior. Quantum reduzido para R\$ 15.000,00, diante da classificação da lesão como de grau mínimo. 5. Dano moral é in re ipsa, considerando a violação à integridade física da autora, a dor e angústia experimentadas, o desamparo inicial diante das orientações equivocadas e o abalo à autoestima. Montante indenizatório reduzido para R\$ 15.000,00, em atenção às peculiaridades do caso e parâmetros jurisprudenciais. 6. O termo inicial dos juros de mora sobre as indenizações por danos morais e *estéticos* deve ser a data da citação, por se tratar de *responsabilidade* contratual, nos termos do artigo 405 do Código Civil. 7. Honorários advocatícios mantidos em 15% sobre o valor da condenação, considerando a natureza da causa, a necessidade de prova pericial complexa e o tempo de tramitação do feito, a teor do disposto no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil. 8. Apelação parcialmente provida para reduzir os danos morais e *estéticos* para R\$ 15.000,00 cada. Recurso Adesivo parcialmente provido para alterar o termo inicial dos juros de mora da indenização por danos morais e *estéticos* para a data da citação. Apelação e Recurso Adesivo Parcialmente Providos. TJRS. 10ª Câmara Cível. Apelação Cível n. 50180263020228210001,. Relatora Desembargadora Thais Coutinho de Oliveira, Julgado em 30.03.2026. Disponível em: www.tjrs.jus.br, acesso em 26 abril 2026.

Em outro caso, uma farmacêutica foi responsabilizada por falha em preenchimento com ácido hialurônico nas pálpebras e *lifting* de pescoço com fios de sustentação. Segue a transcrição da ementa do julgado: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. INDEFERIMENTO DE PROVA TESTEMUNHAL. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. Procedimento *estético*. Preenchimento com ácido hialurônico e *lifting* com fios de sustentação. Falha na prestação do *serviço* parcialmente configurada. Danos morais in re ipsa. Danos *estéticos* não configurados. Danos materiais. Provimento parcial do recurso. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos morais, *estéticos* e materiais decorrentes de procedimentos *estéticos* realizados pela demandada, consistentes em *lifting* do pescoço com fios de sustentação e preenchimento com ácido hialurônico nas pálpebras para correção de olheiras. II. Questão em discussão 2. Há três questões em discussão: (i) preliminar de cerceamento de defesa pelo indeferimento da produção de prova testemunhal; (ii) a existência de falha na prestação do *serviço* nos procedimentos *estéticos* realizados e ofensas verbais; (iii) a configuração de danos morais, *estéticos* e materiais passíveis de indenização. III. Razões de decidir 3. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. A produção de prova testemunhal mostra-se desnecessária para o deslinde da controvérsia, que pode ser solucionada com base na documentação já acostada aos autos e na prova pericial realizada, sendo suficientes para formar o convencimento do julgador. 4. Quanto ao procedimento de *lifting* do pescoço com fios de sustentação, não há demonstração de falha na prestação do *serviço*, pois as fotografias indicam apenas pequeno hematoma, intercorrência possível e prevista no termo de consentimento como risco inerente ao procedimento. 5. Em relação ao preenchimento com ácido hialurônico nas pálpebras, as provas demonstram que o procedimento

Nesse cenário, a adequada documentação do atendimento assume papel central como meio de prova. O consentimento do consumidor deve ser específico e acompanhado de registros consistentes, como fotografias, identificação dos produtos utilizados (inclusive indicação de lote, quando isso for cabível), quantidades e forma de administração, anotações clínicas e histórico de evolução do paciente, incluindo eventuais intercorrências e as providências adotadas. Essas informações são fundamentais para reconstruir os fatos em eventual demanda judicial e para assegurar a transparência da relação.

Por fim, é necessário reconhecer que o mercado estético possui peculiaridades que o distinguem da prática médica estritamente terapêutica, exigindo um padrão de conduta ainda mais rigoroso por parte do profissional. A informação clara, precisa e individualizada constitui o principal instrumento de proteção do consumidor, permitindo decisões conscientes e seguras. A inobservância desse dever não apenas fragiliza o vínculo contratual, mas também pode afetar a integridade psicofísica do indivíduo, o que atrai um olhar mais diferenciado na análise desse tipo de caso no âmbito do Poder Judiciário.

não apenas não atingiu o resultado esperado, como piorou a aparência da autora, apresentando olheiras profundas, com saliência/bolsa no sulco na região infra palpebral, além de edema e dor persistentes na região mesmo após três anos da sua realização. 6. Por sua vez, a demandada não comprovou a adequação da técnica utilizada, tampouco especialização em saúde *estética* do *farmacêutico* que realizou o procedimento, assim como não demonstrou a existência prévia das condições apresentadas pela autora após o procedimento, ônus que lhe cabia por se tratar de obrigação de resultado. 7. As expressões relatadas na inicial não configuram ofensa verbal, mas apenas a impressão subjetiva da autora quanto à forma de tratamento dispensada pela demandada às suas reclamações sobre o resultado dos procedimentos, não se extraindo do conteúdo o significado ofensivo invocado pela parte autora. 8. O dano moral decorrente da falha na prestação do *serviço* é *in re ipsa*, dispensando a comprovação do efetivo prejuízo sofrido pela vítima, pois a frustração da expectativa de melhora na aparência, somada aos danos à saúde, configura dano moral indenizável. 9. Valor da indenização arbitrado em R\$ 12.000,00 (doze mil reais), observado os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da indenização. 10. Não configuração de dano *estético* autônomo, pois ausente alteração morfológica permanente que cause repulsa à autora ou a terceiros, sendo possível a reversão dos efeitos adversos. 11. Danos materiais parcialmente configurados, fazendo jus a autora ao valor correspondente à metade do valor pago à demandada, tendo em vista o reconhecimento da falha na prestação do *serviço* de preenchimento das olheiras. Iv. Dispositivo: 12. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Recurso parcialmente provido. TJRS. Nona Câmara Cível. Apelação Cível n. 50035783220218210019. Relator Desembargador Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 30 set. 2025. Disponível em: www.tjrs.jus.br, acesso em 26 abril 2026.

Há igualmente precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo no mesmo sentido (de que a cirurgia plástica estética consistiria em obrigação de resultado), em ação de indenização proposta por paciente “modelo” que alegou ter autorizado a realização de “lipo de papada cervical”, e, ao acordar da sedação, havia passado por um “lifting facial” feito por “alunos do réu sem supervisão, o que lhe causou cavidades e deformidades em ambos os lados do rosto”. No entanto, no acórdão consta referência a laudo pericial no qual ficou constatada má prática profissional. A ementa tem o seguinte teor: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PROCEDIMENTO ESTÉTICO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame. 1. A autora ajuizou ação de reparação por danos materiais, morais e estéticos contra o réu, alegando que foi submetida a procedimentos estéticos não autorizados, resultando em deformidades faciais. Requereu indenização por danos estéticos, morais e materiais. II. Questão em Discussão. 2. As questões em discussão consistem em: verificar (i) a responsabilidade do réu pelos danos causados à autora; (ii) a majoração ou redução da indenização por danos morais e estéticos. III. Razões de Decidir. 3. Comprovada a falha técnica no procedimento estético realizado, com responsabilidade do réu pelos danos materiais, morais e estéticos sofridos pela autora. 4. A obrigação de resultado não foi cumprida, resultando em dano estético e moral, ambas as verbas são devidas. IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso parcialmente provido para reduzir o quantum indenizatório dos danos moral e estético, fixado globalmente em R\$ 20.000,00.. TJSP. 1ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível n. 1079117-14.2023.8.26.0100. Relatora Desembargadora Mônica de Carvalho. Data do Julgamento e de Registro: 09 abril 2026. Disponível em: www.tjsp.jus.br, acesso em 26 abril 2026.