Clinara

GUIA GRATUITO · ESTÉTICA E HOF

Termos de consentimento na estética

O que a lei e os conselhos pedem, como escrever um bom termo e modelos comentados para adaptar à sua clínica.



Com modelos e checklists para imprimir

clinara.com.br

SUMÁRIO

O que você vai encontrar

	Antes de começar	03
01	Por que o termo protege a clínica e a cliente	05
02	O que a lei pede	08
03	O que cada conselho exige	11
04	Anatomia de um bom termo	16
05	Termo, anamnese, contrato e autorização de imagem	21
06	Modelos comentados	25
07	Fotos de antes e depois	37
08	Papel ou assinatura eletrônica?	41
09	Clientes menores de idade	44
10	Onde e por quanto tempo guardar	47
11	Erros que viram processo	50
12	Checklists para imprimir	54
	Referências	59

⚠ Material educativo. Não substitui a orientação de um advogado nem as normas do conselho da sua profissão.

ANTES DE COMEÇAR

Um bom termo não é burocracia. É a conversa com a cliente, registrada por escrito.

Se você atende estética, já ouviu alguma destas frases: "manda ela assinar o termo", "tem modelo de termo aí?", "o termo protege a gente". A última é verdade, mas só pela metade. Um termo protege quando faz o que a lei espera dele: mostrar que **aquela** cliente recebeu informações claras sobre **aquele** procedimento, entendeu os riscos e decidiu fazer.

Um papel genérico, assinado na maca, cinco minutos antes da agulha, protege muito menos do que parece. Os tribunais já disseram isso com todas as letras, como você vai ver no capítulo 2.

Este guia foi escrito para a dona de clínica que faz tudo: atende, administra, posta nas redes e ainda cuida da papelada. A ideia é que, ao terminar a leitura, você saiba:

- por que o termo existe e o que ele precisa ter;
- o que o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, a LGPD e o conselho da sua profissão dizem sobre informar e registrar;
- como separar termo, anamnese, contrato de pacote e autorização de imagem;
- como usar fotos de antes e depois sem se expor;
- como guardar tudo do jeito certo;
- e quais erros mais costumam virar reclamação ou processo.

No caminho, você encontra **modelos comentados** (toxina botulínica, ácido hialurônico e autorização de imagem) e **checklists para imprimir**.



Como ler este guia

- Os capítulos 1 a 5 explicam a base: por que o termo existe, o que a lei e os conselhos pedem e como montar um bom documento.
- O capítulo 6 traz os modelos. Use-os como ponto de partida, nunca como texto final.
- Os capítulos 7 a 11 tratam do que costuma dar problema: fotos, assinatura eletrônica, menores de idade, guarda dos documentos e erros comuns.
- O capítulo 12 reúne os checklists. Imprima e deixe na sala de atendimento.
- Os números entre colchetes, como [1], indicam a fonte na lista de **Referências**, no fim do guia. As fontes foram consultadas em 11/11/2026.

> ⚠ ATENÇÃO
>
> **Material educativo**
>
> Este guia explica conceitos e mostra exemplos para você adaptar. Ele **não substitui a orientação de um advogado nem as normas do conselho da sua profissão**, que mudam com frequência. Alguns temas estão em disputa na Justiça em 2026. Antes de usar qualquer modelo, revise com quem acompanha a sua clínica e confira as regras atuais do seu conselho regional.

CAPÍTULO

01

Por que o termo protege a clínica e a cliente

O termo é a prova de uma conversa. Sem a conversa, ele vale pouco. Sem o termo, a conversa é difícil de provar.



NESTE CAPÍTULO

01 O que é consentimento informado

02 O que o termo resolve

03 O que o termo não resolve

04 Estética tem um peso a mais

O que é consentimento informado

Consentimento informado é a decisão da cliente de fazer um procedimento **depois** de receber as informações necessárias para decidir: o que será feito, o que esperar, quais são os riscos, quais são as alternativas e quanto custa.

Ele tem duas partes que andam juntas:

1. **A conversa:** você explica, a cliente pergunta, você responde.
2. **O registro:** um documento que mostra que essa conversa aconteceu e o que foi dito.

O termo de consentimento é o registro. Ele não substitui a conversa.

O que o termo resolve

1. Cumpre o dever de informar. O Código de Defesa do Consumidor dá à cliente o direito à "informação adequada e clara" sobre o serviço e seus riscos [1, art. 6º, III]. Quando o serviço é potencialmente perigoso à saúde, a informação deve ser dada "de maneira ostensiva e adequada" [1, art. 9º].

2. Serve de prova. Num processo, quem precisa provar que informou é a profissional. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) entendeu que, na dúvida, presume-se que a informação não foi dada [4]. A lei não exige que o consentimento seja escrito, mas o termo assinado é recomendado porque facilita essa prova [5].

3. Protege a autonomia da cliente. O Código Civil diz que ninguém pode ser obrigado a se submeter a tratamento com risco de vida [2, art. 15]. A cliente decide sobre o próprio corpo, e o termo mostra que a decisão foi dela.

4. Organiza a sua clínica. Um bom termo obriga você a anotar produto, lote, regiões, cuidados e contatos de urgência. Isso ajuda no atendimento e no acompanhamento.

O que o termo não resolve

- **Não "blinda" a clínica de erro técnico.** Se o procedimento foi mal feito, o termo não muda isso.
- **Não pode isentar a clínica de responsabilidade.** Cláusulas como "a clínica não se responsabiliza por intercorrências" são nulas pelo CDC [1, art. 51, I].
- **Não transforma promessa em ausência de promessa.** Se o seu post prometeu "resultado garantido", essa promessa pode passar a fazer parte do contrato [1, art. 30], mesmo que o termo diga outra coisa.
- **Não funciona se for genérico.** "Estou ciente dos riscos inerentes ao procedimento" não informa nada. O STJ já disse que informação genérica não basta [4].

NA PRÁTICA

Pense no termo como o resumo escrito da sua consulta de avaliação. Se alguém que não estava na sala ler o termo, essa pessoa consegue entender o que foi explicado à cliente? Se a resposta for não, falta informação.

Estética tem um peso a mais

Em procedimentos estéticos, a Justiça tende a olhar com mais rigor para o resultado. O STJ classificou a cirurgia plástica estética como "obrigação de resultado": se o resultado for "desarmonioso, segundo o senso comum", presume-se a culpa da profissional, que pode afastar essa presunção provando uma causa externa ou imprevisível [6]. Em 2024, segundo notícia sobre o caso, um tribunal paulista usou o mesmo raciocínio num preenchimento facial feito por dentista e condenou a profissional a indenizar a cliente [7].

O que isso significa para você: **o termo não muda o tipo de obrigação**. O que ele faz é provar que a cliente foi avisada, de forma clara, de que o resultado varia de pessoa para pessoa e de quais são os riscos. Isso é bem diferente de prometer.



Com pressa, na maca



Com calma, na avaliação

CAPÍTULO

02

O que a lei pede

Não existe uma "lei do termo de consentimento". Existem regras espalhadas em várias leis que, juntas, dizem o que você precisa fazer.



NESTE CAPÍTULO

01 Código de Defesa do Consumidor

02 Código Civil

03 O que o STJ decidiu

04 Responsabilidade da clínica e da profissional

Código de Defesa do Consumidor

A relação entre a clínica e a cliente é, em regra, uma relação de consumo. Por isso o CDC é a lei mais importante para o seu termo [1].

O QUE O CDC DIZ	O QUE ISSO SIGNIFICA PARA O TERMO
Direito à informação clara sobre o serviço e seus riscos (art. 6º, III)	O termo precisa listar os riscos em linguagem que a cliente entende
Serviço perigoso à saúde exige informação ostensiva sobre o risco (art. 9º)	Riscos graves não podem ficar escondidos em letra miúda
O fornecedor responde por "informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (art. 14)	Faltar informação já é um defeito do serviço, mesmo sem erro técnico
A oferta deve trazer informações corretas, claras e precisas, inclusive sobre riscos à saúde (art. 31)	O que você diz no WhatsApp e no Instagram também conta
Publicidade suficientemente precisa integra o contrato (art. 30)	Promessa feita em post pode virar obrigação
O contrato não obriga a cliente se ela não teve oportunidade de conhecer o conteúdo antes (art. 46)	Entregue o termo com tempo para ler
Cláusula que exonera ou atenua a responsabilidade do fornecedor é nula (art. 51, I)	Nada de "a clínica não se responsabiliza"
Contrato de adesão: letra no mínimo corpo 12, e cláusula que limita direito vem com destaque (art. 54, §§ 3º e 4º)	Letra legível e destaque para o que é importante
O juiz pode inverter o ônus da prova a favor da consumidora (art. 6º, VIII)	Se você não tiver como provar, a balança pende para a cliente

> **O QUE DIZ A NORMA**
>
> "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."
>
> Código de Defesa do Consumidor, art. 14 [1]

Código Civil

O Código Civil traz três ideias que aparecem no termo [2]:

- **Autonomia:** ninguém pode ser obrigado a se submeter a tratamento ou intervenção com risco de vida (art. 15).

- **Reparação de danos:** quem causa dano por ação, omissão, negligência ou imprudência deve reparar (arts. 186 e 927). Isso vale para quem, no exercício da profissão, causa lesão por negligência, imprudência ou imperícia (art. 951).
- **Imagem:** o uso da imagem de alguém para fins comerciais sem autorização pode ser proibido e gerar indenização (art. 20). Voltamos a isso no capítulo 7.

O que o STJ decidiu sobre informar

Dois julgamentos do STJ são muito citados quando o assunto é consentimento. Os dois envolvem médicos, mas o raciocínio (CDC e boa-fé) costuma ser aplicado a outras profissionais de saúde. Essa aplicação é uma interpretação, e vale conversar com seu advogado sobre ela.

REsp 1.540.580/DF (2018) [4]

- O consentimento informado protege a autodeterminação da pessoa.
- A informação precisa ser específica para o caso: a informação genérica não basta.
- Cabe ao profissional provar que informou.
- Falhar no dever de informar gera indenização por si só, mesmo sem erro técnico.

REsp 1.848.862/RN (2022) [5]

- A informação sobre riscos deve ser clara, precisa e não genérica.
- A lei não exige forma escrita, mas o termo escrito e assinado é recomendado porque facilita a prova.

> **NA PRÁTICA**
>
> A frase que resume os dois casos: **não basta informar, é preciso conseguir provar que informou, e de forma específica.** É exatamente para isso que serve um bom termo.

Quem responde: a clínica ou a profissional?

O CDC faz uma distinção importante [1, art. 14]:

- **A clínica, como empresa,** responde pelos danos independentemente de culpa.
- **A profissional liberal,** pessoalmente, responde quando houver culpa (art. 14, §4º).

Se você é dona e também atende, as duas coisas podem se aplicar a você. Por isso o termo deve identificar a clínica **e** a profissional que fez o atendimento, com o número do registro no conselho.

Prazo para reclamar

A cliente tem 5 anos para pedir reparação por um dano causado pelo serviço, contados de quando ela soube do dano e de quem foi a autoria [1, art. 27]. Repare: o prazo começa quando ela descobre o problema, que pode aparecer bem depois do procedimento. Esse é um dos motivos para guardar os documentos por muito tempo (capítulo 10).

CAPÍTULO

03

O que cada conselho exige

A sua profissão tem regras próprias sobre consentimento, prontuário e imagem. E, em 2026, o que cada profissão pode fazer em estética injetável está sendo discutido na Justiça.



NESTE CAPÍTULO

01 O cenário em 2026

02 Dentista em HOF (CFO)

03 Biomédica esteta (CFBM)

04 Enfermeira esteta (COFEN)

05 Farmacêutica esteta (CFF)

06 Esteticista (Lei 13.643/2018)

07 Tabela-resumo

Primeiro, o cenário em 2026

⚠ ATENÇÃO

Tema em disputa judicial

Em novembro de 2026, o que cada profissão **não médica** pode fazer em procedimentos estéticos injetáveis está sendo discutido na Justiça. Há decisões contra normas de vários conselhos, nem todas definitivas, e os conselhos afirmam que a atuação continua enquanto recorrem.

Por isso, este guia **não diz** o que a sua profissão pode ou não pode fazer. Antes de oferecer um procedimento injetável, **confirme com o seu conselho regional e com um advogado** qual é a situação atual da sua habilitação.

O que as fontes mostravam até a data da pesquisa (11/11/2026):

PROFISSÃO	NORMA EM DISCUSSÃO	O QUE ACONTECEU	SITUAÇÃO INFORMADA
Dentista (HOF)	Res. CFO 198/2019	Em 19/08/2026, a 8ª Turma do TRF1 declarou a resolução ilegal [25]	Decisão ainda não definitiva; o CFO disse que vai recorrer e que não orientou a suspensão da HOF [25]
Biomédica	Res. CFBM 241/2014	Anulada; o TRF1 manteve a anulação em março/2026 e rejeitou recurso do CFBM em maio/2026 [30]	Cartilha do CFBM de agosto/2026 lista outras resoluções como vigentes [27]
Farmacêutica	Res. CFF 616/2015 e 645/2017	Sentença da Justiça Federal no DF em ação do CFM [33]	O CFF diz que a sentença não tem eficácia imediata e que vai recorrer [33]
Enfermeira	Parecer COFEN 001/2022 (injetáveis)	Em 09/09/2025, a Justiça Federal no DF negou pedido urgente do CFM contra o parecer, em decisão provisória [31]	Sem decisão final informada

Essas situações podem mudar a qualquer momento. Confira a data da informação antes de tomar qualquer decisão.



O que não muda: consentimento, prontuário e imagem

Independentemente da disputa sobre **quais** procedimentos cada profissão faz, os códigos de ética de todas as profissões de saúde exigem informar e obter o consentimento. É isso que importa para o seu termo.

Dentista em harmonização orofacial (CFO)

- **Consentimento:** o Código de Ética Odontológica considera infração "deixar de esclarecer adequadamente os propósitos, riscos, custos e alternativas do tratamento" e iniciar tratamento sem consentimento prévio, salvo urgência [23, art. 11, IV e X].
- **Prontuário:** é obrigatório, físico ou digital, legível e atualizado. Cada registro leva data, hora, nome, assinatura e número do CRO [23, art. 17].
- **Acesso:** é infração negar à cliente acesso ao prontuário ou cópia dele [23, art. 18, I].
- **Imagem:** selfie com a cliente só com autorização prévia por termo de consentimento [24, art. 1º]. Mais detalhes sobre fotos no capítulo 7.
- **Produto proibido:** a Res. CFO 297/2026 proíbe PMMA injetável para fins exclusivamente estéticos [26]. A ANVISA também informa que o PMMA não é indicado em procedimentos com fins estéticos [40].

Biomédica esteta (CFBM)

- **Habilitação:** a atuação em saúde estética exige especialização e inscrição no conselho regional [27].
- **Produtos:** só substâncias regularizadas na ANVISA [27].
- **Termo:** a Res. CFBM 423/2026, sobre PRP/PRF estético, exige registrar o procedimento em prontuário e informar, por termo de consentimento livre e esclarecido, "os riscos, benefícios e limitações da técnica" [29].
- **Imagem e publicidade:** o Código de Ética do Biomédico exige termo de consentimento para selfie com cliente e para divulgar imagens, com legendas obrigatórias, e proíbe prometer resultado [28].

Detalhes no capítulo 7.

Enfermeira esteta (COFEN)

- **Habilitação:** pós-graduação em estética com no mínimo 100 horas de aulas práticas supervisionadas [31].
- **Consentimento:** o Código de Ética de Enfermagem manda esclarecer a pessoa sobre direitos, riscos e benefícios (art. 39), respeitar sua autonomia (art. 42) e proíbe executar procedimento "sem o consentimento formal da pessoa" (art. 77) [32].
- **Prontuário:** registro "claro, objetivo, cronológico, legível, completo e sem rasuras" [32, art. 36].
- **Imagem:** proibido inserir imagens que identifiquem pessoas sem prévia autorização [32, art. 86].

Farmacêutica esteta (CFF)

- **Imagem:** o Código de Ética Farmacêutica proíbe exibir a cliente ou sua imagem sem "autorização expressa e formal" [34, art. 18, XL].
- **Publicidade:** proíbe publicidade enganosa e exige o número do CRF [34, art. 20].

Esteticista (Lei 13.643/2018)

- A lei regula o Técnico em Estética e o Esteticista e Cosmetólogo e deixa claro que **não compreende atividades de estética médica** [35, art. 1º].
- Os procedimentos são feitos com produtos e equipamentos registrados na ANVISA [35, art. 5º, I].
- Quando necessário, observa prescrição médica ou fisioterápica, ou pede avaliação [35, arts. 5º e 6º].
- A lei não prevê injetáveis nem procedimentos invasivos [35].
- Não existe conselho profissional de esteticistas. Para o termo, valem o CDC, o Código Civil e a LGPD.

NA PRÁTICA

Mesmo que nenhuma norma da sua profissão diga "use um termo escrito", o CDC exige que você informe e o STJ exige que você consiga provar. Para procedimentos com risco (peeling, laser, luz pulsada, microagulhamento), o termo escrito continua sendo a melhor prova.

Tabela-resumo por profissão

PROFISSÃO	NORMA DE ÉTICA OU DA ATIVIDADE	CONSENTIMENTO	PRONTUÁRIO	IMAGEM DA CLIENTE
Dentista (HOF)	Código de Ética Odontológica; Res. CFO 196/2019	Infração não esclarecer riscos, custos e alternativas	Obrigatório, com nº do CRO	Só com TCLE; regras de divulgação no cap. 7

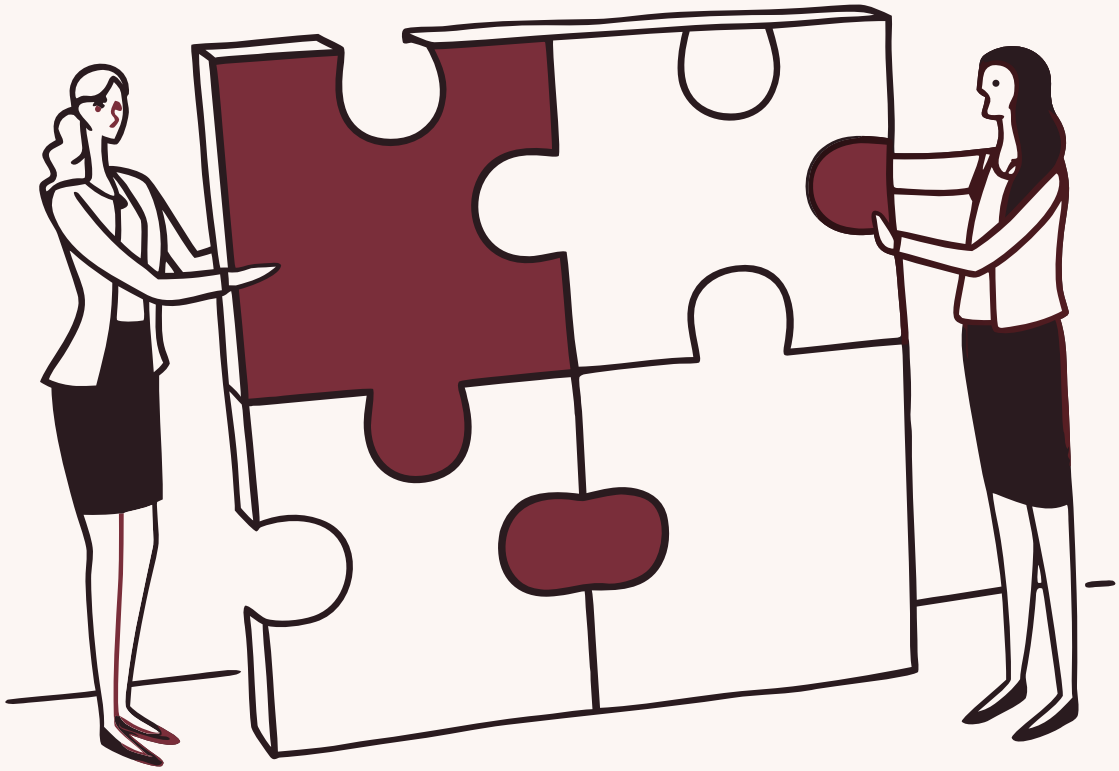
PROFISSÃO	NORMA DE ÉTICA OU DA ATIVIDADE	CONSENTIMENTO	PRONTUÁRIO	IMAGEM DA CLIENTE
Biomédica	Código de Ética do Biomédico; Res. CFBM 423/2026	TCLE exigido no PRP/PRF	Exigido no PRP/PRF	Só com TCLE e legendas obrigatórias
Enfermeira	Código de Ética de Enfermagem	Consentimento formal	Registro completo, sem rasuras	Só com prévia autorização
Farmacêutica	Código de Ética Farmacêutica	Dever geral de informar (CDC)	Confirme com o CRF	Só com autorização expressa e formal
Esteticista	Lei 13.643/2018	Dever geral de informar (CDC)	Sem regra específica encontrada	CC art. 20 e LGPD

CAPÍTULO

04

Anatomia de um bom termo

Um termo bom é específico, claro e honesto. Ele cabe em poucas páginas e responde a todas as perguntas que a cliente deveria fazer.



NESTE CAPÍTULO

01 As partes que não podem faltar

02 O que nunca colocar

03 Linguagem que a cliente entende

04 Assinatura, data e cópia

As partes que não podem faltar

#	PARTE DO TERMO	POR QUE ELA EXISTE
1	**Identificação** da clínica, da cliente e da profissional, com o número do conselho	Mostra quem informou e quem consentiu [23, art. 17]
2	**Procedimento específico:** qual, onde, com que técnica	Informação genérica não basta [4]
3	**Produto:** nome, registro na ANVISA, lote e validade	Rastreabilidade; a ANVISA orienta conferir marca, lote e validade [36, 37]
4	**Objetivo esperado, sem promessa**	Promessa de resultado é proibida pelos conselhos e pode virar obrigação [1, art. 30; 24; 28]
5	**Riscos comuns e riscos raros ou graves**	Dever de informar riscos [1, arts. 6º, III e 9º; 23, art. 11, IV]
6	**Perguntas de segurança e contraindicações**	Tiradas da bula ou instrução de uso do produto
7	**Alternativas, inclusive não fazer**	O Código de Ética Odontológica fala em "alternativas"; o STJ, em informação completa [5; 23, art. 11, IV]
8	**Cuidados antes e depois**	Da bula ou instrução de uso
9	**Custos**	O Código de Ética Odontológica cita "custos" entre as informações obrigatórias [23, art. 11, IV]
10	**Ciência de que o resultado varia**	Base das legendas obrigatórias do CFBM [28, art. 10]
11	**Direito de desistir antes do procedimento**	Autonomia [2, art. 15; 32, art. 42]
12	**Espaço para dúvidas escritas**	Mostra que a informação foi específica para aquela cliente [4]
13	**Sinais de alerta e contato de urgência**	A ANVISA orienta procurar atendimento imediato diante de sintomas [36]
14	**Data, hora e assinaturas** da cliente e da profissional	Prova; o registro com data e hora é exigido em prontuário odontológico [23, art. 17]



AS 14 PARTES, NUM RELANCE

1. Identificação
2. Procedimento específico
3. Produto, lote e validade
4. Objetivo, sem promessa
5. Riscos comuns e graves
6. Perguntas de segurança
7. Alternativas, inclusive não fazer
8. Cuidados antes e depois
9. Custos
10. O resultado varia
11. Direito de desistir
12. Espaço para dúvidas
13. Sinais de alerta e urgência
14. Data, hora e assinaturas

NA PRÁTICA

Testemunha

Não encontramos lei que exija testemunha no termo de consentimento. Ela pode ser útil em casos especiais, como uma cliente que não sabe ler e para quem o termo foi lido em voz alta.

O que nunca colocar no termo

ATENÇÃO

- **Cláusula de isenção:** "a clínica não se responsabiliza por intercorrências" é nula [1, art. 51, I].
- **Promessa de resultado:** "resultado garantido", "rejuvenescimento de 10 anos" [1, art. 30; 24; 28].
- **Autorização de imagem embutida:** a autorização para usar fotos deve ser um documento separado, com opções [8, art. 8º; 14]. Veja o capítulo 7.
- **"Riscos inerentes ao procedimento"** sem dizer quais são [4].

Linguagem que a cliente entende

O CDC pede informação "clara" e diz que contrato redigido de forma difícil de entender não obriga a consumidora [1, arts. 6º, III e 46]. Na prática:

EM VEZ DE	ESCREVA
"Ptose palpebral"	"Pálpebra caída (ptose)"
"Equimose"	"Roxo (hematoma)"
"Oclusão vascular com isquemia"	"Entupimento de um vaso sanguíneo pelo produto, que pode causar morte do tecido da pele"
"Riscos inerentes"	A lista dos riscos, um por linha
"A paciente declara estar ciente"	"Declaro que li, entendi e tirei minhas dúvidas"

Outras regras simples:

- **Letra de tamanho 12 ou maior.** É o mínimo do CDC para contratos de adesão [1, art. 54, §3º] e facilita a leitura.
- **Frases curtas e listas.** Um risco por linha.
- **Destaque para os riscos graves e os sinais de alerta.** Eles não podem ficar escondidos [1, art. 9º].
- **Um termo por procedimento.** Nada de "termo geral de procedimentos estéticos".

Riscos: como descrever sem assustar nem esconder

Separe os riscos em dois grupos:

- **Mais comuns:** costumam ser leves e passageiros. Diga quanto tempo duram, quando a bula informar.
- **Raros, mas graves:** diga o que são, quais sinais observar e o que fazer.

A fonte dos riscos é sempre a **bula ou instrução de uso do produto que você usa**. Cada marca tem a sua. Quando a ANVISA ou o fabricante atualizam um alerta, o seu termo também precisa ser atualizado. Em 2025, por exemplo, a ANVISA recebeu notificações de botulismo após aplicação de toxina e pediu a inclusão desse risco nas bulas [36].

Assinatura, data e cópia

- **Quem assina:** a cliente (ou o responsável legal, se for menor; veja o capítulo 9) e a profissional, com o número do registro.
- **Data e hora:** sempre. A hora mostra que o termo foi assinado **antes** do procedimento.
- **Cópia:** entregue uma cópia à cliente, em papel ou arquivo. É uma boa prática de transparência, e a cliente tem direito de acesso ao prontuário [23, art. 18, I; 8, art. 18].

FAÇA ASSIM

Entregue o termo na **consulta de avaliação**, não na maca. Deixe a cliente levar para casa, ler e trazer as dúvidas. O CDC fala em "conhecimento prévio" do conteúdo [1, art. 46] e proíbe se aproveitar da fraqueza ou da pressa da consumidora [1, art. 39, IV]. Assinar sob pressão, cinco minutos antes do procedimento, enfraquece o termo.

CAPÍTULO

05

Termo, anamnese, contrato e autorização de imagem

Quatro documentos, quatro funções. Quando um tenta fazer o papel do outro, todos ficam fracos.



NESTE CAPÍTULO

01 Para que serve cada documento

02 Por que não juntar tudo num papel só

03 Contrato de pacote: o que não pode faltar

04 A ordem certa no atendimento

Para que serve cada documento

DOCUMENTO	RESPONDE À PERGUNTA	PARA QUE SERVE	BASE TÍPICA NA LGPD [8]
Anamnese (ficha de saúde)	Quem é a cliente?	Histórico, alergias, medicamentos, gestação, contraindicações	Tutela da saúde (art. 11, II, "f")
Termo de consentimento	Ela entendeu e aceitou?	Provar que foi informada e decidiu fazer **aquele** procedimento	Exercício regular de direitos (art. 11, II, "d") e dever ético
Contrato de pacote	O que foi contratado?	Preço, sessões, prazo, remarcação, cancelamento e reembolso	Execução do contrato; regras do CDC
Autorização de imagem	Posso usar a foto?	Permitir (ou não) o uso de fotos fora do prontuário	Consentimento específico e destacado (art. 11, I e art. 8º)



NA PRÁTICA

Esteticista e LGPD

A base "tutela da saúde" da LGPD fala em procedimentos feitos por "profissionais de saúde" [8, art. 11, II, "f"]. Não encontramos fonte que confirme se a esteticista, que não tem conselho, se enquadra nela. Se você é esteticista, converse com um advogado sobre a base legal da sua anamnese.

Por que não juntar tudo num papel só

Parece prático ter um único "termo geral" com saúde, consentimento, pacote e fotos. O problema:

- **A autorização de imagem precisa ser destacada.** A LGPD exige que o consentimento escrito venha em "cláusula destacada das demais cláusulas" e declara nulas as autorizações genéricas [8, art. 8º, §§ 1º e 4º]. Um tribunal do DF já anulou uma cláusula de imagem escondida num contrato de adesão e condenou a empresa a indenizar a cliente [14].
- **A cliente pode querer dizer "sim" a um e "não" a outro.** Ela quer fazer o procedimento, mas não quer aparecer no Instagram. Com documentos separados, isso fica fácil.
- **Cada documento muda num ritmo diferente.** A anamnese é atualizada a cada visita, o termo a cada procedimento, o contrato a cada pacote e a autorização de imagem quando a cliente decidir.

Contrato de pacote: o que não pode faltar

Pacotes e protocolos são comuns na estética e são fonte frequente de reclamação. Uma cartilha do Procon de Guarulhos (2026) orienta a consumidora a exigir que o contrato traga as condições de **cancelamento, reembolso e remarcação** [43]. Inclua também:

- procedimentos e número de sessões incluídos;
- preço total, forma de pagamento e parcelas;
- prazo para usar as sessões;
- regra de remarcação e de faltas;
- regra de cancelamento e de reembolso das sessões não usadas.

> ⚠ ATENÇÃO
>
> **Pacote vendido pelo WhatsApp ou pela internet**
>
> Quando a contratação acontece fora do estabelecimento (por telefone, WhatsApp ou internet), o CDC dá à cliente **7 dias para desistir** [1, art. 49]. Segundo notícia sobre o caso, o Tribunal de Justiça do DF aplicou essa regra a um serviço contratado por WhatsApp [44], e a Senacon orienta que, na desistência, a devolução é integral [44]. Revise com seu advogado as cláusulas de pacote, principalmente se você vende pelo direct ou pelo WhatsApp.

A ordem certa no atendimento

1. Avaliação e anamnese
2. Conversa e entrega do termo
3. Tempo para ler e tirar dúvidas
4. Assinatura do termo (e da autorização de imagem, se a cliente quiser)
5. Procedimento e registro no prontuário
6. Cópia, orientações escritas e cartão de rastreabilidade



CAPÍTULO

06

Modelos comentados

Três modelos para você adaptar, com comentários explicando por que cada trecho existe. Use como ponto de partida, nunca como texto final.



NESTE CAPÍTULO

01 Como usar os modelos

02 Toxina botulínica

03 Preenchimento com ácido hialurônico

04 Autorização de uso de imagem

Antes de usar os modelos

⚠ ATENÇÃO

Leia antes de copiar

- Estes modelos são **educativos**. Adapte com um advogado e com as normas do seu conselho antes de usar.
- **Confirme com o seu conselho regional** se você está habilitada para o procedimento. Em 2026, injetáveis por profissões não médicas estão em disputa na Justiça (capítulo 3).
- Os riscos e cuidados vêm de bulas e instruções de uso de **produtos específicos** e servem de exemplo. **Troque pelo texto da bula ou instrução de uso do produto que você usa.**
- Os campos entre [colchetes] são preenchidos pela clínica.
- Use letra 12 ou maior, entregue antes do dia do procedimento sempre que possível e dê uma cópia à cliente.

MODELO PARA ADAPTAR · 1

Termo de consentimento: toxina botulínica

NOME DA CLÍNICA · CNPJ/CPF _____ · endereço · telefone/WhatsApp

1. Quem somos

- Cliente: nome completo · CPF _____ · Data de nascimento _____
- Profissional responsável: nome · profissão · Registro CRO/CRBM/COREN/CRF nº _____

POR QUE ESTÁ AQUI

Identificar a profissional com o número do registro mostra quem informou. No prontuário odontológico, cada registro leva nome, assinatura e número do CRO [23, art. 17].

2. O que vamos fazer

- Procedimento: aplicação de toxina botulínica tipo A.
- Objetivo: ex.: suavizar as linhas de expressão da testa / entre as sobrancelhas / ao redor dos olhos.
- Regiões e quantidade planejada: regiões · unidades por região, preencher no dia
- Produto: nome comercial · Registro ANVISA nº _____ · Lote _____ · Validade _____
- Valor: R$ _____ · Retorno de avaliação: sim/não; prazo; se tem custo

POR QUE ESTÁ AQUI

Procedimento, região e produto específicos evitam o termo genérico que o STJ considera insuficiente [4]. Lote e validade permitem rastrear o produto, como orienta a ANVISA [36]. O valor aparece porque "custos" estão entre as informações que o Código de Ética Odontológica manda esclarecer [23, art. 11, IV].

3. O que esperar (sem promessa)

- O efeito costuma aparecer aos poucos. Na bula de um dos produtos do mercado, o efeito máximo é em cerca de 1 mês e dura em média 3 a 4 meses [38]. Ajuste à bula do produto usado.
- **O resultado varia de pessoa para pessoa.** Depende do seu rosto, da sua pele, da sua musculatura e de como seu corpo reage. Não há garantia de resultado igual ao de outra pessoa ou de fotos.
- O efeito é temporário. Para manter, é preciso nova aplicação, respeitando o intervalo indicado pela bula e pela profissional.

POR QUE ESTÁ AQUI

Dizer que o resultado varia não é se eximir de responsabilidade. É informar. A diferença está no tom: explique o motivo da variação, não escreva "a clínica não garante nada".

4. Riscos que você precisa conhecer

Mais comuns (costumam ser leves e passageiros):

- dor de cabeça;
- dor, roxo, coceira, vermelhidão ou inchaço no local da aplicação;
- pálpebra caída (ptose) ou sobrancelha caída;
- inchaço na pálpebra, olho seco;
- fraqueza temporária de músculos do rosto, com assimetria (um lado diferente do outro).

Raros, mas graves:

- O efeito da toxina pode se espalhar para longe do local aplicado, de horas a semanas depois. Isso pode causar **visão borrada ou dupla, pálpebras muito caídas, fala arrastada, dificuldade para engolir ou respirar, fraqueza no corpo.** Em casos graves, pode haver risco à vida.
- Reação alérgica.

⚠ **Se você tiver qualquer um desses sinais graves, procure um pronto-socorro imediatamente.** Diga que recebeu toxina botulínica e mostre os dados do produto (nome e lote) que estão neste termo. Depois, avise a clínica pelo telefone.

POR QUE ESTÁ AQUI

Os riscos comuns vêm da bula de um produto registrado no Brasil [38]. O risco de disseminação do efeito e o alerta de botulismo foram destacados pela ANVISA em 2025 [36]. O quadro de sinais de alerta segue a orientação da ANVISA de procurar atendimento imediato informando produto e lote [36].

5. Perguntas de segurança (marque e explique se for "sim")

PERGUNTA	SIM	NÃO
Está grávida, pode estar grávida ou está amamentando?	☐	☐
Tem alergia a algum medicamento ou já teve reação a toxina botulínica?	☐	☐
Tem miastenia gravis ou outra doença dos nervos ou músculos?	☐	☐
Tem infecção, ferida ou inflamação na área a ser tratada?	☐	☐
Usa algum antibiótico (ex.: aminoglicosídeos) ou outro remédio contínuo? Qual?	☐	☐

PERGUNTA	SIM	NÃO
Já aplicou toxina botulínica antes? Quando, onde e qual produto/dose?	☐	☐

Detalhes: _____ · *Se houver contraindicação, a profissional pode adiar ou não realizar o procedimento.*

> **POR QUE ESTÁ AQUI**
> As perguntas vêm das contraindicações e interações da bula [38] e da orientação da ANVISA de perguntar sobre aplicações anteriores e respeitar intervalos [36].

6. Alternativas

- Você pode **não fazer** o procedimento.
- Outras opções conversadas com a profissional: listar.

7. Cuidados depois

- Siga as orientações escritas entregues pela profissional: anexar ou listar.
- Volte na data combinada para avaliação: data.
- Não faça nova aplicação em outro lugar sem avisar a profissional.

> **POR QUE ESTÁ AQUI**
> Recomendações muito repetidas, como "não deitar por 4 horas" ou "não fazer exercício", não têm base forte nas fontes consultadas. Se você usa, apresente como orientação sua, não como regra científica.

8. Seus direitos

- Você pode fazer perguntas a qualquer momento e **desistir antes do procedimento**, sem precisar justificar.
- Você pode pedir cópia deste termo e acesso ao seu prontuário.
- Seus dados de saúde serão usados para cuidar de você e guardados no prontuário pelo prazo exigido por lei e pelo conselho profissional. **Fotos para divulgação dependem de uma autorização separada.**

9. Espaço para suas dúvidas

Escreva aqui as perguntas que você fez e as respostas que recebeu: _____

> **POR QUE ESTÁ AQUI**
> Este espaço é a melhor prova de que a informação foi específica para aquela cliente [4]. Preencha com ela.

10. Declaração

Declaro que li este termo (ou ele foi lido para mim) e entendi; recebi explicações em conversa com a profissional antes de assinar; tive tempo para pensar e tirar dúvidas; respondi às perguntas de saúde com sinceridade; e **decidi fazer o procedimento por livre vontade.**

Local e data: _____, __/__/____ · Hora: __:__

Assinatura da cliente: _____

Assinatura da profissional: _____

Registro nº _____

MODELO PARA ADAPTAR · 2

Termo de consentimento: preenchimento com ácido hialurônico

Os blocos 1, 6, 8 (com o acréscimo abaixo), 9 e 10 seguem o modelo de toxina. Abaixo, o que muda.

2. O que vamos fazer

- Procedimento: preenchimento com ácido hialurônico.
- Objetivo: ex.: dar volume aos lábios / suavizar o sulco nasogeniano.
- Regiões e volume planejado: região · ml por região. *A região e o volume devem estar dentro das indicações da instrução de uso do produto.*
- Produto: nome comercial · Registro ANVISA nº _____ · Lote _____ · Validade _____
- Contém lidocaína (anestésico)? ☐ Sim ☐ Não
- Cartão de rastreabilidade: ☐ entregue à cliente ☐ cópia guardada no prontuário

POR QUE ESTÁ AQUI

A ANVISA recomenda usar preenchedores somente dentro das indicações aprovadas, entregar o cartão de rastreabilidade à cliente e guardar uma cópia no prontuário [37].

3. O que esperar (sem promessa)

- O ácido hialurônico é absorvido pelo corpo com o tempo. A duração varia com o produto, a região e a pessoa. Inserir a duração informada na instrução de uso, se houver.
- **O resultado varia de pessoa para pessoa.**
- Nos primeiros dias, inchaço e roxos podem mudar a aparência. A avaliação do resultado deve ser feita depois que eles passarem.

4. Riscos que você precisa conhecer

Mais comuns (na instrução de uso de um produto registrado no Brasil, costumam durar cerca de uma semana) [39]:

- vermelhidão, inchaço, dor, coceira;
- roxos (hematomas), mais prováveis se você usa aspirina ou anti-inflamatórios;
- endurecimento ou pequenos caroços (nódulos);
- mudança de cor no local.

Raros, mas graves [37, 39]:

- **Entupimento de um vaso sanguíneo pelo produto (oclusão vascular).** Pode causar morte do tecido da pele (necrose) e, muito raramente, **perda da visão temporária ou permanente** e

AVC.

- Infecção ou abscesso.
- Inflamação tardia com caroços (granuloma).
- Reação alérgica.

⚠ **Procure a clínica ou um pronto-socorro imediatamente** se tiver dor forte e diferente do esperado, pele pálida ou arroxeada em manchas, alteração na visão, dificuldade para falar ou fraqueza. Contato de urgência da clínica: telefone. Leve este termo com o nome e o lote do produto.

POR QUE ESTÁ AQUI

Em 2026, a ANVISA divulgou um informe com relatos de deficiência visual temporária ou permanente por oclusão vascular, embolia pulmonar e inflamação granulomatosa associados a preenchedores [37].

5. Perguntas de segurança (marque e explique se for "sim")

PERGUNTA	SIM	NÃO
Está grávida, pode estar grávida ou está amamentando?	☐	☐
Tem alergia a ácido hialurônico, lidocaína ou outro anestésico?	☐	☐
Tem infecção, acne inflamada, herpes ou ferida na área? Tem herpes labial com frequência?	☐	☐
Tem alguma infecção no corpo agora?	☐	☐
Já fez preenchimento na área? Sabe qual produto (ex.: permanente, PMMA, silicone)?	☐	☐
Tem tendência a queloide ou cicatriz grossa?	☐	☐
Usa aspirina, anti-inflamatório, anticoagulante ou outro remédio contínuo? Qual?	☐	☐

Pela instrução de uso de pelo menos um produto do mercado, o preenchimento é contraindicado para gestantes, lactantes e menores de 18 anos [39].

7. Cuidados depois *(exemplo da instrução de uso de um produto registrado no Brasil [39]; ajuste ao seu produto)*

- Não use maquiagem por pelo menos 12 horas.
- Evite sauna, banho turco, sol e bronzeamento artificial por 2 semanas.
- Não aperte nem massageie a área, salvo orientação da profissional.

- Não faça peeling, laser ou outro procedimento na área antes de [2 semanas / prazo indicado].
- Se algum efeito (inchaço, vermelhidão, caroço) durar mais de 1 semana, avise a clínica.

Acréscimo ao bloco 8 (Seus direitos): Você tem direito de conferir **marca, lote e validade** do produto antes da aplicação.

Acréscimo ao bloco 10 (Declaração): Conferi o produto, o lote e a validade (ou tive a oportunidade de conferir).

MODELO PARA ADAPTAR · 3

Autorização de uso de imagem (documento separado)

NOME DA CLÍNICA · CNPJ/CPF _____ · endereço · Canal para pedidos sobre seus dados: e-mail/WhatsApp
Cliente: nome completo · CPF _____

Por que este documento existe

- Para cuidar de você, a clínica pode tirar fotos do seu rosto ou corpo e guardá-las **no seu prontuário**. Isso faz parte do atendimento.
- **Usar suas fotos fora do prontuário** (para ensinar, divulgar ou anunciar) **só acontece se você autorizar aqui.**
- **Seu atendimento não depende desta autorização.** Você pode dizer "não" a tudo e ser atendida normalmente.
- Não há pagamento por esta autorização. Se houver desconto ou permuta, isso deve estar escrito aqui e revisado por advogado.

POR QUE ESTÁ AQUI

A LGPD exige consentimento livre e proíbe tratar dados com vício de consentimento [8, art. 8º, §3º]. Deixar claro que dizer "não" não muda o atendimento afasta a ideia de pressão.

Escolha o que você autoriza (marque cada item)

USO	AUTORIZO	NÃO AUTORIZO
1. Só prontuário: fotos ficam apenas no meu prontuário, para acompanhar o tratamento	(uso necessário ao atendimento)	—
2. Material interno: treinamentos da equipe, sem divulgação externa	☐	☐
3. Redes sociais e site da clínica, **sem mostrar meu rosto**	☐	☐
4. Redes sociais e site da clínica, **com meu rosto**	☐	☐
5. Anúncios pagos (impulsionamento e anúncios)	☐	☐
6. Aulas, cursos ou publicações científicas	☐	☐

Posso marcar também:

- [ ] Quero ver e aprovar cada foto antes de ser publicada.
- [ ] Não autorizo que meu nome ou @ apareça junto da foto.
- [ ] Não autorizo vídeos, só fotos.

> **POR QUE ESTÁ AQUI**
>
> A LGPD exige consentimento para "finalidade determinada" e declara nulas as autorizações genéricas [8, arts. 5º, XII e 8º, §4º]. Por isso cada uso tem sua própria opção. Foto sem rosto ainda pode identificar a pessoa (uma tatuagem, um sinal) e continua sendo dado pessoal [8, art. 5º, I]: a opção "sem rosto" reduz a exposição, mas não dispensa autorização.

Detalhes do uso

- Procedimento ou fotos a que se refere: ex.: preenchimento labial de __/__/____.
- Prazo da autorização: ex.: até __/__/____ / enquanto eu não revogar. *Defina com advogado.*
- A publicação seguirá as regras do conselho da profissional. Biomédica: incluir as legendas exigidas pela Res. CFBM 330/2020. Dentista: seguir a Res. CFO 196/2019 e o Código de Ética Odontológica; confirme com o CRO o que pode ser publicado.
- As imagens não representam garantia de resultado para outras pessoas.
- Suas fotos não serão usadas para fins diferentes dos marcados, nem repassadas a terceiros, salvo ex.: agência que gerencia as redes da clínica, sob contrato de sigilo.

Como mudar de ideia (revogação)

- Você pode cancelar esta autorização a qualquer momento, de graça, pelo canal: e-mail/WhatsApp.
- Depois do pedido, a clínica para de fazer novas publicações e retira as publicações que estão sob o controle dela em até ___ dias, definir com advogado.
- O que foi publicado antes do pedido foi feito com sua autorização. Conteúdos copiados ou compartilhados por outras pessoas podem estar fora do controle da clínica. Redação a revisar com advogado.
- Cancelar esta autorização não apaga o seu prontuário, que precisa ser guardado pelo prazo legal.

> **POR QUE ESTÁ AQUI**
>
> A LGPD garante revogar o consentimento a qualquer momento, por procedimento gratuito e facilitado, e diz que os usos feitos antes continuam válidos [8, art. 8º, §5º]. A lei não define um prazo para retirar posts; por isso esse campo fica com o advogado.

Seus direitos sobre seus dados

Você pode pedir a qualquer momento: confirmação de que temos seus dados, acesso, correção, informação sobre com quem compartilhamos e eliminação das fotos usadas com base nesta autorização (salvo as que precisam ficar no prontuário) [8, art. 18].

Assinatura

Declaro que li, entendi e marquei livremente as opções acima.

Local e data: _____, __/__/____

_____

Assinatura da cliente:

_____

Se a cliente for menor de 18 anos: Nome do responsável legal

_____

CPF

_____

Parentesco

_____

Assinatura

_____

Assinatura da profissional/clínica:

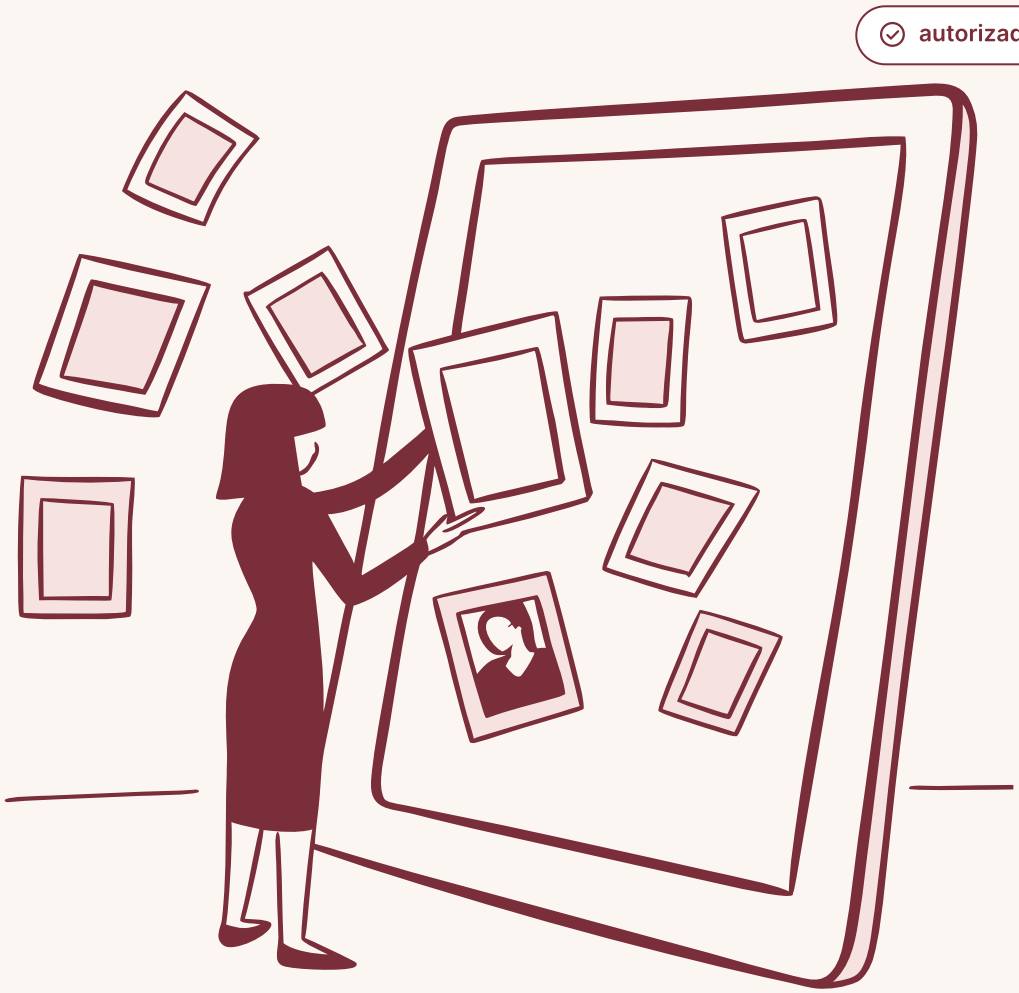


CAPÍTULO

07

Fotos de antes e depois

A foto é a ferramenta de trabalho mais poderosa da estética e também a que mais gera problemas. A regra de ouro: foto no prontuário é atendimento; foto na rede social é outra conversa.



NESTE CAPÍTULO

01 O que a lei diz sobre imagem

02 Prontuário x divulgação

03 O que cada conselho permite publicar

04 Casos que viraram processo

05 Cuidados com o celular

O que a lei diz sobre imagem

- A imagem é inviolável, e quem a viola deve indenizar [3, art. 5º, X].
- O uso da imagem para fins comerciais sem autorização pode ser proibido e gerar indenização [2, art. 20].
- O STJ tem uma súmula: "Independe de prova do prejuízo a indenização pela publicação não autorizada de imagem de pessoa com fins econômicos ou comerciais" [13]. Ou seja, a cliente não precisa provar que sofreu prejuízo.
- Para a LGPD, dados de saúde são dados sensíveis [8, art. 5º, II]. Uma foto que mostra um tratamento ou uma condição de pele tende a ser tratada assim. Essa é uma interpretação; confirme com seu advogado.

Prontuário x divulgação

	FOTO NO PRONTUÁRIO	FOTO PARA DIVULGAÇÃO
Para quê	Acompanhar o tratamento	Redes sociais, site, anúncios, aulas
Base na LGPD	Tutela da saúde, quando feita por profissional de saúde [8, art. 11, II, "f"]	Consentimento específico e destacado [8, art. 11, I e art. 8º]
Precisa de autorização separada?	Faz parte do atendimento	**Sim**, com opções por finalidade
Se a cliente revogar	Continua no prontuário pelo prazo legal	Para de ser usada [8, art. 8º, §5º]

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) usou justamente o exemplo de uma clínica para explicar que, com dados de saúde, a clínica não pode usar o chamado "legítimo interesse" como base: deve usar o consentimento específico e destacado ou a tutela da saúde [9].

O que cada conselho permite publicar

PROFISSÃO	ANTES E DEPOIS	PROMESSA DE RESULTADO	OUTRAS REGRAS
Dentista (CFO)	O Código de Ética considera infração usar "antes e depois" para atrair clientela [23, art. 44, I e XII]. A Res. CFO 196/2019 permite divulgar imagens de **diagnóstico e conclusão** do tratamento, feitas pela própria dentista, com termo de consentimento, e proíbe mostrar o procedimento em andamento [24]	Proibida [24]	Nome e número do CRO em toda publicação [23, art. 43; 24]

PROFISSÃO	ANTES E DEPOIS	PROMESSA DE RESULTADO	OUTRAS REGRAS
Biomédica (CFBM)	Permitido com termo de consentimento e a legenda "divulgação autorizada pelo usuário"; imagem de resultado final com a legenda obrigatória sobre ausência de garantia [28, art. 10]	Proibida [28, art. 11; 29]	Proibido divulgar pacotes e promoções; proibido vídeo do procedimento para leigos [28, art. 11]
Enfermeira (COFEN)	Sem regra específica encontrada; imagem que identifique só com prévia autorização [32, art. 86]	Publicidade deve ser ética [32]	—
Farmacêutica (CFF)	Sem regra específica encontrada; imagem só com autorização expressa e formal [34, art. 18, XL]	Proibida publicidade enganosa [34, art. 20]	Número do CRF [34]
Esteticista	Sem conselho; valem CDC, Código Civil e LGPD	CDC proíbe publicidade enganosa, inclusive por omissão [1, arts. 30 e 37]	—

⚠ ATENÇÃO

Dentistas

Há uma tensão entre o Código de Ética Odontológica, que veda o "antes e depois", e a Res. CFO 196/2019, que permite imagens de diagnóstico e conclusão. Confirme com o seu CRO a leitura atual antes de publicar.

⚖ O QUE DIZ A NORMA

Biomédicas

> Legenda obrigatória para imagem de resultado final: "Esta imagem não representa, em hipótese alguma, garantia de resultado. Cada ser humano tem características anatômicas e fisiológicas únicas".

Código de Ética do Biomédico, Res. CFBM 330/2020, art. 10 [28]

Publicidade: o que vale para todas

- **Nada de promessa.** "Resultado garantido", "o melhor", "sem dor nenhuma". Além das regras dos conselhos, o CDC diz que publicidade precisa integra o contrato [1, art. 30].
- **Depoimento de cliente em anúncio pede cautela.** O Código do CONAR, no anexo sobre tratamentos, veda testemunhais de leigos e promessa de cura [41].

- **Influenciadora:** publicidade feita com influenciadora deve ser identificada de forma visível, como orienta o Guia de Influenciadores do CONAR [46].

Casos que viraram processo

CASO

Autorização escondida no contrato

O TJDFT condenou uma academia a indenizar uma aluna em R$ 10 mil. A cláusula de uso de imagem do contrato foi anulada porque "não foi redigida com realce e distinção das demais cláusulas" [14].

CASO

Autorizar a foto não é autorizar a divulgação

Segundo notícia de 2024, uma esteticista foi condenada a pagar R$ 3 mil por postar antes e depois das sobrancelhas de uma cliente. A juíza separou autorizar a foto de autorizar a divulgação [15].

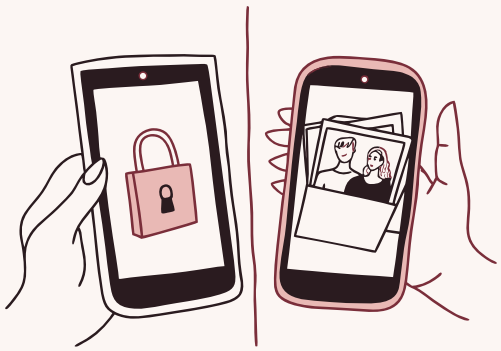
CASO

Fotos do prontuário compartilhadas

O TJMG condenou uma clínica de estética a pagar R$ 10 mil a uma cliente cujas fotos íntimas, feitas durante o tratamento, foram cedidas a terceiros [16].

Cuidados com o celular

- Fotos clínicas **não** ficam soltas no celular pessoal nem em grupos de mensagem.
- Use um aparelho ou sistema da clínica, com senha e cópia de segurança. A LGPD exige medidas de segurança contra acesso não autorizado, perda e vazamento [8, art. 46].
- Antes de publicar, confira na autorização o que a cliente marcou (com rosto, sem rosto, anúncio).
- Se a cliente revogar, pare de publicar, retire o que está sob seu controle e anote a data do pedido.



CAPÍTULO

08

Papel ou assinatura eletrônica?

Assinar no celular é permitido entre particulares. O que conta, se um dia houver discussão, são as provas de quem assinou e de que o documento não mudou.



NESTE CAPÍTULO

01 O que a lei diz

02 Os três tipos de assinatura eletrônica

03 O que o STJ decidiu

04 As provas que você deve guardar

O que a lei diz

- **MP 2.200-2/2001:** documentos eletrônicos podem ser comprovados por meios que não usam o certificado da ICP-Brasil, desde que esse meio seja admitido pelas partes como válido ou aceito por quem recebe o documento [17, art. 10, §2º].
- **Código de Processo Civil:** o documento é autêntico quando a autoria estiver identificada por qualquer meio legal de certificação, inclusive eletrônico [19, art. 411, II].
- **Lei 14.063/2020:** classifica as assinaturas eletrônicas em três níveis [18, art. 4º]. As regras de nível mínimo dessa lei **não se aplicam** à relação entre particulares [18, art. 2º, parágrafo único]. Ou seja, a lei não fixa um nível obrigatório para o termo entre clínica e cliente.

Os três tipos de assinatura eletrônica (Lei 14.063/2020)

TIPO	O QUE É	EXEMPLO
Simples	Identifica quem assina ou associa dados a ele	Aceite com nome e e-mail
Avançada	Associada à pessoa de forma única, sob controle exclusivo dela, e permite detectar qualquer mudança posterior no documento	Plataforma que verifica a identidade e sela o documento
Qualificada	Usa certificado digital da ICP-Brasil; é a de maior confiabilidade	Certificado digital e-CPF

Fonte: [18, art. 4º]

NA PRÁTICA

Profissionais de saúde

A mesma lei diz que documentos eletrônicos de profissionais de saúde da sua área são válidos com assinatura avançada ou qualificada, e exige a qualificada para receitas de medicamentos controlados e atestados médicos [18, arts. 13 e 14]. A lei não diz se essa regra alcança o termo assinado pela cliente. Pergunte ao seu advogado.

O que o STJ decidiu

Em 2024, o STJ decidiu que a validade de uma assinatura eletrônica não pode ser afastada só porque a plataforma não é credenciada na ICP-Brasil [20]. Na mesma decisão, a relatora registrou que a assinatura avançada tem presunção de veracidade menor que a qualificada. O caso era de um contrato bancário, mas mostra como o tribunal olha para assinaturas fora da ICP-Brasil.

As provas que você deve guardar

Se a cliente contestar a assinatura, quem apresenta o documento precisa mostrar quem assinou e que o documento não foi alterado. Com base nos requisitos da Lei 14.063 e da MP 2.200-2 [17, 18], guarde:

- **identificação da cliente:** nome, CPF, documento e contato verificado (e-mail ou telefone);
- **data e hora** da assinatura;
- **registro de que o documento não mudou** depois de assinado (por exemplo, um código de verificação);
- **registro de que a cliente aceitou** assinar por esse meio;
- **cópia entregue à cliente.**

> ⚠ **ATENÇÃO**
>
> Nenhum tipo de assinatura tem "validade garantida" em qualquer situação. Se houver discussão, quem avalia as provas é o juiz, caso a caso. Desconfie de quem prometer o contrário.

E o papel?

O papel continua valendo. Os cuidados são os mesmos: identificação, data e hora, assinatura das duas partes, cópia para a cliente e guarda segura. Se você digitalizar termos em papel, **não descarte o original** sem orientação jurídica: a Lei 13.787/2018 traz regras específicas para isso (capítulo 10).

CAPÍTULO

09

Clientes menores de idade

Com menores, muda quem assina, muda a regra das fotos e, às vezes, o próprio produto não pode ser usado.



NESTE CAPÍTULO

01 Quem assina

02 Fotos de menores

03 Restrições do produto

04 Pessoas com curatela

Quem assina

O Código Civil define quem pode decidir sozinho [2]:

IDADE DA CLIENTE	SITUAÇÃO NO CÓDIGO CIVIL	QUEM ASSINA O TERMO
Menor de 16 anos	Absolutamente incapaz (art. 3º)	O **responsável legal** (pai, mãe ou tutor), que representa a menor
De 16 a 18 anos	Relativamente incapaz (art. 4º, I)	A **adolescente e o responsável legal**, juntos
18 anos ou mais	Maior e capaz (art. 5º)	A própria cliente

Os pais representam os filhos até os 16 anos e os assistem dos 16 aos 18 [2, arts. 1.634, VII e 1.690].

FAÇA ASSIM

- Confira um documento da cliente e do responsável e anote o parentesco no termo.
- Inclua no termo o nome, o CPF, o parentesco e a assinatura do responsável.
- Converse com a adolescente também. A decisão é sobre o corpo dela.

Fotos de menores

- O Estatuto da Criança e do Adolescente protege a preservação da imagem [22, art. 17].
- Para dados de crianças, a LGPD exige consentimento específico e em destaque de pelo menos um dos pais ou responsável [8, art. 14, §1º].
- As normas do CFO e do CFBM sobre imagem exigem autorização do representante legal [24; 28].

Na prática, use a mesma autorização de imagem do capítulo 6, com a assinatura do responsável.

Restrições do próprio produto

Antes de atender uma menor, confira a bula ou instrução de uso. Alguns exemplos encontrados:

- Um preenchedor de ácido hialurônico registrado no Brasil é **contraindicado para menores de 18 anos** [39].
- A instrução de uso de um bioestimulador de hidroxiapatita de cálcio diz que a segurança em menores de 18 anos **não foi estabelecida**. [47]

NA PRÁTICA

Não encontramos lei ou norma de conselho que proíba, de forma geral, procedimentos estéticos em menores. A decisão de atender depende da bula do produto, das normas do seu conselho e da sua avaliação profissional.

Pessoas com curatela ou com apoio para decidir

Se a cliente tiver curador ou outra forma de apoio definida pela Justiça, quem assina e como assina segue a decisão judicial [2, art. 4º, III]. Peça orientação a um advogado antes de atender.

CAPÍTULO

10

Onde e por quanto tempo guardar

Um termo perdido é um termo que não existe. Guardar bem é tão importante quanto escrever bem.



NESTE CAPÍTULO

01 O que guardar junto

02 Por quanto tempo

03 Papel, digitalizado ou eletrônico

04 Segurança e LGPD

O que guardar junto

Para cada cliente, mantenha juntos no prontuário:

- anamnese atualizada;
- termos de consentimento assinados, um por procedimento;
- autorização de imagem (se houver) e registro de revogação (se houver);
- fotos clínicas;
- registro do que foi feito: produto, lote, regiões, quantidade e intercorrências;
- cópia do cartão de rastreabilidade dos preenchedores [37];
- orientações escritas entregues.

Por quanto tempo

A Lei 13.787/2018 diz que prontuários em papel ou digitais podem ser eliminados **somente depois de, no mínimo, 20 anos a partir do último registro** [21, art. 6º]. Essa regra também vale para o prontuário criado diretamente no sistema eletrônico [21, art. 6º, §5º].

Não encontramos prazo próprio de guarda nas normas do CFO, do CFBM, do COFEN ou para esteticistas. Lembre também que a cliente tem 5 anos para pedir reparação, contados de quando ela descobre o dano [1, art. 27], e o dano pode aparecer tarde.

FAÇA ASSIM

Por segurança, guarde prontuário, termos e autorizações por **pelo menos 20 anos a partir do último registro**, a não ser que o seu conselho ou o seu advogado orientem outro prazo.

Papel, digitalizado ou eletrônico

- **Prontuário em papel ou digital:** o Código de Ética Odontológica aceita os dois formatos [23, art. 17].
- **Digitalização:** a Lei 13.787/2018 exige que a digitalização garanta integridade, autenticidade e confidencialidade [21, art. 2º]. O papel só pode ser destruído depois de digitalizado e analisado por uma comissão de revisão de prontuários [21, art. 3º].

ATENÇÃO

Na dúvida, **não jogue fora o papel** depois de escanear. Peça orientação jurídica antes de descartar qualquer original.

Segurança e LGPD

A LGPD exige medidas de segurança contra acesso não autorizado, perda e vazamento [8, art. 46]. Para uma clínica pequena, o mínimo é:

- armário trancado para o papel;
- sistema com senha individual e cópia de segurança para o digital;
- nada de fotos e documentos de clientes no celular pessoal ou em grupos de mensagem;
- acesso só para quem precisa.

Benefícios para clínicas pequenas. A ANPD tem regras mais simples para microempresas e empresas de pequeno porte [10]. Por exemplo, elas podem manter um registro simplificado das operações com dados e não são obrigadas a indicar um encarregado (DPO), mas devem ter um **canal de comunicação** com as clientes [10, arts. 9º e 11; 12]. Quem trata dados sensíveis em larga escala ou de forma que afete significativamente direitos pode perder esses benefícios [10, arts. 3º e 4º].

Se houver vazamento. Um incidente de segurança relevante deve ser comunicado à ANPD e às clientes afetadas [8, art. 48]. A regra da ANPD dá 3 dias úteis para isso e manda guardar o registro de incidentes por pelo menos 5 anos [11]; clínicas de pequeno porte têm prazos em dobro [10, art. 14].

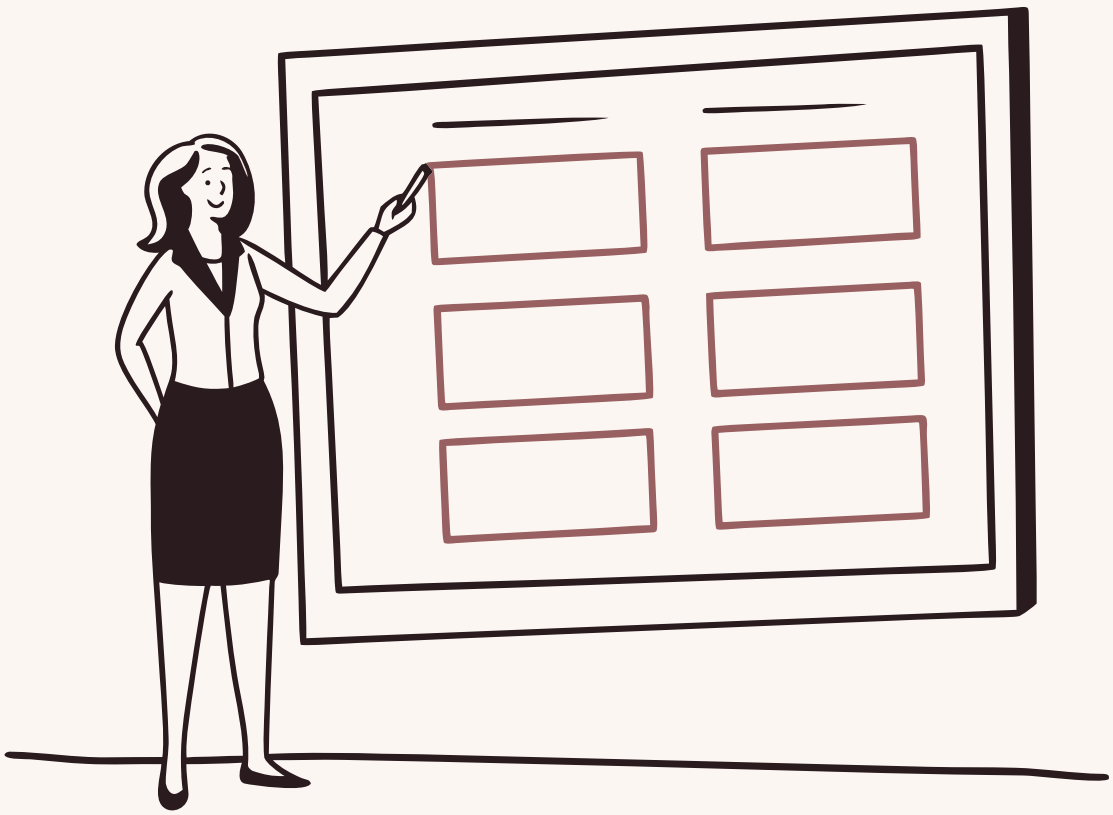
A ANPD tem um guia gratuito de segurança da informação com checklist para pequenos negócios [45].

CAPÍTULO

11

Erros que viram processo

Quase todos os processos começam com um destes dez erros. A boa notícia é que todos têm conserto.



NESTE CAPÍTULO

Os 10 erros mais comuns, com o caso ou a norma por trás de cada um e o que fazer no lugar.

01 Termo genérico

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
"Declaro estar ciente dos riscos inerentes ao procedimento."	o STJ diz que informação genérica não cumpre o dever de informar [4].	um termo por procedimento, com os riscos listados um a um.

02 Não conseguir provar que explicou

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
a conversa foi boa, mas não ficou registrada.	quem precisa provar que informou é a profissional [4].	termo assinado, espaço para dúvidas preenchido e registro no prontuário de que a explicação foi dada.

03 Produto sem origem comprovada

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
produto comprado sem nota, sem registro conferido, sem lote anotado.	segundo notícia sobre o caso, o TJDFT condenou uma clínica a pagar R$ 40 mil após perícia apontar "ausência de comprovação da origem e certificação do produto" numa harmonização facial [42].	produto com registro na ANVISA, nota fiscal guardada, lote e validade anotados no termo [36, 37].

04 Resultado desarmônico sem informação prévia

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
a cliente esperava um resultado que não foi alcançado e não tinha sido avisada de que o resultado varia.	em procedimentos estéticos, a Justiça tende a tratar a obrigação como de resultado [6, 7].	explique o que esperar, sem prometer, e registre no termo que o resultado varia de pessoa para pessoa.

05 Foto publicada sem autorização de divulgação

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
a cliente deixou fotografar, mas não autorizou postar.	segundo notícia de 2024, uma esteticista foi condenada a pagar R$ 3 mil [15].	autorização de imagem separada, com opções por finalidade.

06 Autorização de imagem escondida no contrato

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
uma linha no meio do contrato de pacote diz que a clínica pode usar as fotos.	o TJDFT anulou uma cláusula assim e condenou a empresa a pagar R$ 10 mil [14].	documento separado e destacado [8, art. 8º].

07 Fotos do prontuário compartilhadas

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
fotos enviadas a terceiros, a grupos ou a outras pessoas.	o TJMG condenou uma clínica de estética a pagar R$ 10 mil [16].	fotos clínicas só no prontuário, com acesso restrito.

08 Pacote sem regra de cancelamento

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
a cliente quer desistir e o contrato não diz o que acontece.	o Procon orienta exigir regras de cancelamento, reembolso e remarcação [43]; em vendas fora da clínica, há o direito de desistir em 7 dias [1, art. 49].	contrato de pacote com essas regras claras, revisado por advogado.

09 Post que promete resultado

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
"Resultado garantido", "acabe com as rugas em 1 sessão".	a publicidade precisa integra o contrato [1, art. 30] e é infração ética para dentistas e biomédicas [24; 28].	fale de processo, cuidado e experiência, nunca de garantia.

10 Cláusula "a clínica não se responsabiliza"

COMO ACONTECE	POR QUE DÁ PROBLEMA	COMO EVITAR
o modelo copiado da internet tem uma cláusula de isenção.	é nula pelo CDC [1, art. 51, I] e passa má impressão.	retire e troque por informação clara sobre riscos e cuidados.


“riscos inerentes”
específico

CAPÍTULO

12

Checklists para imprimir

Imprima, deixe na sala de atendimento e use em todo procedimento. Em poucos dias vira hábito.



CHECKLIST 1

Antes de a cliente assinar

Você e o procedimento

- [ ] Confirmei com o meu conselho regional que estou habilitada para este procedimento. (Em 2026, injetáveis por profissões não médicas estão em disputa na Justiça.)
- [ ] O produto tem registro na ANVISA e está dentro da validade. Anotei nome, registro, lote e validade no termo.
- [ ] A região e a quantidade estão dentro da bula ou instrução de uso do produto.

O termo

- [ ] É o termo **deste procedimento**, não um termo genérico.
- [ ] Os riscos estão atualizados com a bula do produto que vou usar hoje.
- [ ] Riscos comuns e raros ou graves estão escritos em linguagem simples.
- [ ] Tem sinais de alerta e o que fazer (pronto-socorro e contato da clínica).
- [ ] Tem alternativas, inclusive não fazer.
- [ ] Não promete resultado. Diz que o resultado varia.
- [ ] Não tem frase do tipo "a clínica não se responsabiliza".
- [ ] Letra de tamanho 12 ou maior.

A conversa

- [ ] Expliquei o procedimento, os riscos, os cuidados, o custo e as alternativas.
- [ ] Entreguei o termo antes, de preferência na avaliação, com tempo para ler.
- [ ] A cliente teve espaço para perguntar. Anotei as dúvidas no termo.
- [ ] Fiz a anamnese: gravidez ou amamentação, alergias, remédios, doenças, aplicações anteriores (data, produto, dose), infecção no local.
- [ ] Se havia contraindicação, adiei ou não fiz.
- [ ] Não pressionei (sem "promoção só hoje" para assinar na hora).

Quem assina

- [ ] Cliente maior de 18 e capaz: ela mesma.

- [ ] Menor de 16: responsável legal. De 16 a 18: adolescente e responsável. Conferi documento e parentesco.
- [ ] Conferi se o produto tem restrição de idade.

Imagem (documento separado)

- [ ] Entreguei a autorização de imagem separada do termo, com opções para marcar.
- [ ] Deixei claro que dizer "não" não muda o atendimento.

Assinatura eletrônica (se usar)

- [ ] O meio registra quem assinou (nome, CPF, contato), data e hora, e mostra se o documento foi alterado depois.
- [ ] A cliente aceitou assinar por esse meio.

CHECKLIST 2

Depois da assinatura

Na hora

- [ ] Assinei como profissional, com número de registro, data e hora.
- [ ] Entreguei cópia do termo à cliente (papel ou arquivo).
- [ ] Entreguei o cartão de rastreabilidade do produto (preenchedores) e guardei cópia no prontuário.
- [ ] Entreguei as orientações de cuidados por escrito e o contato para urgência.
- [ ] Registrei no prontuário o que foi feito: produto, lote, regiões, quantidade e intercorrências.

Guarda

- [ ] Termo, anamnese, autorização de imagem e fotos clínicas guardados junto do prontuário, em local seguro.
- [ ] Prazo de guarda: no mínimo 20 anos do último registro, salvo orientação diferente do conselho ou do advogado.
- [ ] Não descartei o papel depois de digitalizar sem orientação jurídica.
- [ ] Fotos clínicas não ficam soltas no celular pessoal nem em grupos de mensagem.

Imagem

- [ ] Só publico o que a cliente marcou como autorizado.
- [ ] Sigo as regras do meu conselho (legendas, nada de promessa, nada de mostrar o procedimento em andamento quando proibido).
- [ ] Se a cliente revogar: parei de publicar, retirei o que está sob meu controle e registrei a data do pedido.

Acompanhamento

- [ ] Retorno agendado.
- [ ] Se houve evento adverso: atendi ou encaminhei, registrei no prontuário e notifiquei a ANVISA (VigiMed para medicamentos; canal de produtos para dispositivos) [36, 37].
- [ ] Atualizei o modelo de termo quando mudou o produto, a técnica ou a bula.

CHECKLIST 3

Revisão do seu modelo de termo (uma vez por semestre)

- [ ] Cada procedimento que ofereço tem o seu próprio termo.
- [ ] Os riscos de cada termo batem com a bula atual do produto que uso.
- [ ] Conferi se houve alerta novo da ANVISA sobre os produtos que uso.
- [ ] Conferi no site do meu conselho se mudou alguma norma de consentimento, imagem ou publicidade.
- [ ] Conferi a situação das decisões judiciais sobre a minha profissão.
- [ ] A autorização de imagem tem opções por finalidade e explica como revogar.
- [ ] O contrato de pacote tem regras de cancelamento, reembolso e remarcação.
- [ ] Um advogado revisou os modelos depois da última mudança.

FONTES

Referências

Fontes consultadas em 11/11/2026. Quando a fonte é uma notícia ou site que resume uma decisão, isso está indicado como "resumo".

Leis

1 Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990. planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

2 Código Civil, Lei 10.406/2002. planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm

3 Constituição Federal, art. 5º, X. planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

8 Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/2018. planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

17 Medida Provisória 2.200-2/2001, art. 10. planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm

18 Lei 14.063/2020 (assinaturas eletrônicas). planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14063.htm

19 Código de Processo Civil, Lei 13.105/2015, art. 411. planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

21 Lei 13.787/2018 (digitalização e guarda de prontuário). planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13787.htm

22 Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069/1990. planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm

35 Lei 13.643/2018 (esteticistas). planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13643.htm

Tribunais

4 STJ, REsp 1.540.580/DF, 4ª Turma, julgado em 02/08/2018 (resumo: Dizer o Direito; AASP).

5 STJ, REsp 1.848.862/RN, 3ª Turma, julgado em 05/04/2022 (resumo: Trilhante, Informativo 733).

6 STJ, REsp 2.173.636/MT, 4ª Turma, julgado em 10/12/2024 (resumo: Dizer o Direito; Conjur).

7 TJSP, 8ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1027726-86.2019.8.26.0576, notícia de 07/06/2024 (resumo: Lex).

13 STJ, Súmula 403. stj.jus.br

14 TJDFT, 5ª Turma Cível, Processo 0718893-28.2020.8.07.0001, notícia de 11/02/2022. tjdft.jus.br

15 Juizado Especial Cível de Itanhaém/SP, notícia de 15/02/2024 (resumo: Diário de Justiça; sem número de processo).

16 TJMG, 17ª Câmara Cível, Processo 1118325-51.2013.8.13.0024. tjmg.jus.br

20 STJ, REsp 2.159.442/PR, 3ª Turma, notícia de 03/12/2024. stj.jus.br

42 TJDFT, 7ª Turma Cível, Processo 0712862-50.2024.8.07.0001, notícia de 21/11/2025 (resumo: Lex).

44 TJDFT, Processo 0735139-83.2022.8.07.0016 (resumo: Migalhas); Senacon/MJSP, notícia de 27/11/2025. gov.br/mj

ANPD

9 ANPD, Guia orientativo sobre legítimo interesse, fevereiro/2024, Exemplo 1. gov.br/anpd

10 Resolução CD/ANPD nº 2/2022 (agentes de pequeno porte). gov.br/anpd

11 Resolução CD/ANPD nº 15/2024 (incidentes de segurança). in.gov.br

12 Resolução CD/ANPD nº 18/2024 (encarregado). in.gov.br

45 ANPD, Guia orientativo de segurança da informação para agentes de tratamento de pequeno porte, 2021. gov.br/anpd

Conselhos profissionais

23 CFO, Código de Ética Odontológica, Resolução CFO 118/2012, com alterações da Resolução CFO 271/2025. cfo.org.br

24 CFO, Resolução CFO 196/2019 (imagens e selfies). sistemas.cfo.org.br

25 CFO, Resolução CFO 198/2019 (HOF); CFM, notícia de 20/08/2026; O Liberal, 22/08/2026; Migalhas, 14/10/2026 (resumos sobre a decisão do TRF1).

26 CFO, Resolução CFO 297/2026 (PMMA). sistemas.cfo.org.br

27 CFBM, Resoluções 197/2011 e 307/2019; Cartilha de Biomedicina Estética, agosto/2026. cfbm.gov.br

28 CFBM, Código de Ética do Biomédico, Resolução CFBM 330/2020.

29 CFBM, Resolução CFBM 423/2026 (PRP/PRF estético). cfbm.gov.br

30 TRF1, 7ª Turma, Processo 0067987-48.2015.4.01.3400 (Res. CFBM 241/2014) (resumos: Rota Jurídica, 18/03/2026; CFM, 29/05/2026).

31 COFEN, Resoluções 529/2016, 626/2020 e 715/2023; nota do COFEN sobre o Parecer 001/2022 e a decisão de 09/09/2025. cofen.gov.br

32 COFEN, Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, Resolução COFEN 564/2017. cofen.gov.br

33 CFF, Resolução CFF 616/2015; nota do CFF de 06/12/2025 sobre a sentença relativa às Resoluções 616/2015 e 645/2017. cff.org.br

34 CFF, Código de Ética Farmacêutica, Resolução CFF 724/2022.

ANVISA e produtos

36 ANVISA, alerta sobre risco de botulismo após administração de toxina botulínica, 12/03/2025. gov.br/anvisa

37 ANVISA, recomendação de uso de preenchedores dérmicos somente dentro das indicações aprovadas, 12/03/2026. gov.br/anvisa

38 Bula Dysport (toxina botulínica), Galderma.

39 Instrução de uso Belotero Balance Lidocaine (Brasil), Merz Aesthetics, registro ANVISA 80829430010.

40 ANVISA, campanhas sobre PMMA e fenol em procedimentos estéticos. gov.br/anvisa

47 Instrução de uso Radiesse (+) Lidocaine (Brasil), Merz Aesthetics, registro ANVISA 80829430003.

Publicidade e consumo

41 CONAR, Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, Anexo G. conar.org.br

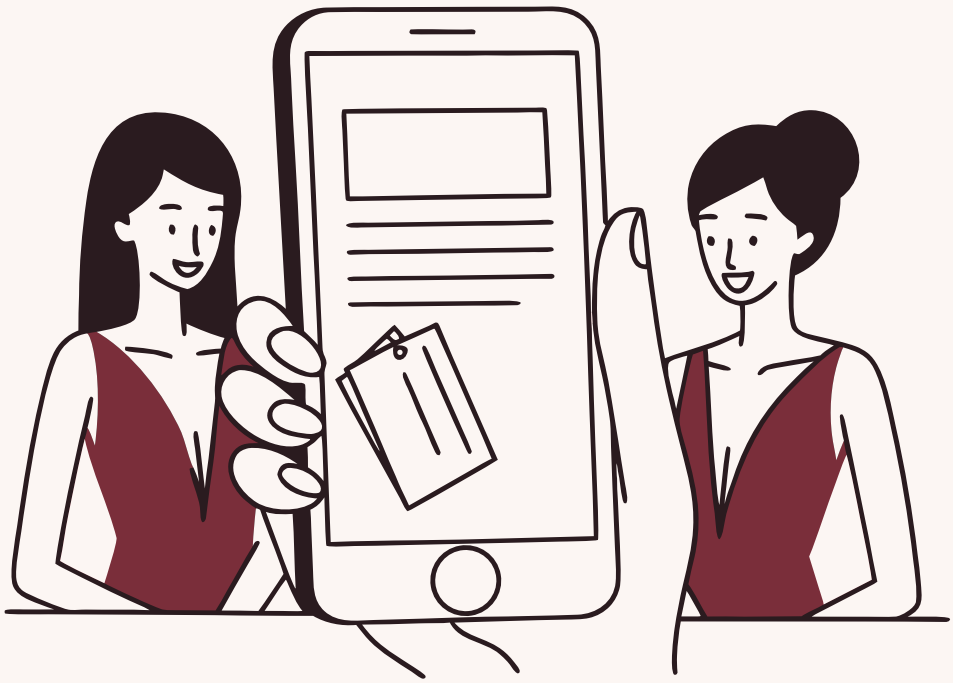
43 Procon Guarulhos, Revista Mulher Consumidora, março/2026.

46 CONAR, Guia de Influenciadores Digitais, edição de maio/2026 (resumo: Meio & Mensagem, 13/05/2026).

Clinara

Termo assinado no celular da cliente, guardado no lugar certo

Estamos criando o Clinara para a clínica de estética que vive no WhatsApp: um sistema que atende, agenda e guarda a prova de tudo, num lugar só.



- **Termos de consentimento assinados no celular da cliente**, com assinatura eletrônica avançada e PDF selado que dá para conferir.
- **Cada foto de antes e depois ligada à autorização de uso de imagem.**

O Clinara está abrindo para as primeiras clínicas.

Entre na lista de espera →

clinara.com.br/#lista-de-espera

Este guia é um material educativo e não substitui a orientação de um advogado nem as normas do conselho da sua profissão.