



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000294641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056055-45.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMEPLAN ASSISTÊNCIA MÉDICA PLANEJADA LTDA, é apelada MARIA APARECIDA CABRAL MARTINS.

ACORDAM, em 2ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ALVARO PASSOS (Presidente) E GIFFONI FERREIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

FERNANDO MARCONDES

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1056055-45.2023.8.26.0002

Apelante: Ameplan Assistência Médica Planejada Ltda.

Apelada: Maria Aparecida Cabral Martins

Comarca: São Paulo - 4ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Magistrada de origem: Jéssica de Paula Costa Marcelino

Voto nº 11438

EMENTA: APELAÇÃO. PLANO DE SAÚDE. RESCISÃO CONTRATUAL. INADIMPLÊNCIA. NOTIFICAÇÃO INADEQUADA. DANOS MORAIS. NÃO PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença de parcial procedência, condenando a ré a reativar o contrato de plano de saúde da autora nos moldes anteriores e ao pagamento de indenização por danos morais. A operadora de saúde recorreu alegando legitimidade na rescisão por inadimplência e ausência de conduta abusiva.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar a validade da notificação de inadimplência e a legitimidade da rescisão contratual, bem como a existência de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A notificação de inadimplência enviada por meio eletrônico não foi comprovada como recebida pela autora, não atendendo aos requisitos legais para a rescisão contratual.

4. A suspensão do plano de saúde sem notificação válida caracteriza dano moral, especialmente considerando a idade avançada da autora e o descumprimento da liminar de restabelecimento.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Tese de julgamento: “1. A notificação de inadimplência deve ser clara e comprovada para legitimar a rescisão contratual. 2. A suspensão indevida de plano de saúde pode ensejar danos morais.”

Legislação citada:

CPC, art. 487, I; art. 85, § 11;

Lei nº 9.656/98, art. 13, parágrafo único, II;

CDC, art. 6º, III.

Jurisprudência citada:

Apelação Cível 1010093-88.2023.8.26.0037, Rel. Álvaro Passos, j. 21/05/2024;

Apelação Cível nº 1008770-53.2022.8.26.0564, Rel. José Joaquim dos Santos, j. 19/11/2022;

Apelação 1002294-81.2023.8.26.0008, Rel. Moreira Viegas, j. 23/08/2023.

1. Trata-se de apelo interposto contra r. sentença (fls. 209/212), que assim dispôs:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação, com resolução de mérito e fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, para condenar a ré na obrigação de fazer, consistente em reativar o contrato de plano de saúde da autora, nos mesmos moldes anteriores à rescisão, sem qualquer aplicação de carência ou cobertura parcial temporária, tornando definitivos os efeitos da tutela provisória. Condeno, ainda, a parte ré ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 3.000,00, com juros de 1% a contar da citação e correção monetária pela tabela prática do TJSP, a contar do arbitramento. Em razão da sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da causa corrigido do ajuizamento.”

A operadora de saúde recorre (fls. 215/229), aduzindo, em síntese, que: (I) a rescisão é legítima, uma vez que a inadimplência restou caracterizada; (II) a apelada foi comunicada via email

em razão do inadimplemento da mensalidade referente a março/2023; **(III)** o não pagamento das mensalidades de forma correta pelo período de 60 dias (podendo ser consecutivos ou não) pode gerar o cancelamento do contrato, quando o beneficiário é devidamente notificado; **(IV)** a apelada não fez prova de que tenha tentado utilizar o plano de saúde sem sucesso por conta do cancelamento; **(V)** inexistência de conduta abusiva a ensejar reparação moral, que, caso mantida, deve ser reduzida a 1 salário mínimo. Contrarrazões (fls. 235/254).

É o relatório.

2. O recurso não comporta provimento.

Da Notificação e da Rescisão Contratual

A apelante argumenta que a rescisão do contrato foi precedida de notificação da inadimplência e da possibilidade de cancelamento. No entanto, ao analisar os documentos juntados aos autos, verifica-se que a notificação coligida, além de estar desacompanhada de prova de que foi efetivamente entregue à autora, com o prazo mínimo de 10 dias para pagamento, restou enviada por meio eletrônico (fls. 112/114).

Inegável que, como bem pontuou o Desembargador JOSÉ JOAQUIM DOS SANTOS em julgamento de caso similar (*Apelação 1002321-78.2022.8.26.0047; j. 27/06/2023*), com a evolução da tecnologia da informação, atualmente existem diversos meios de comunicação eficazes, capazes de atender à finalidade pretendida, qual seja, dar oportunidade de reestabelecer a regularidade contratual, de forma que o beneficiário possa sanar o débito a tempo, se for o caso, compreendendo, com clareza, o risco decorrente da inadimplência.

À vista disso, o entendimento da Diretoria de Fiscalização¹ - DIFIS nº 13/2019², permitiu o uso de meios eletrônicos, além dos meios previstos na Súmula Normativa nº 28/2015 da ANS, como forma de comprovação da notificação por inadimplência, bem como definiu as condições para serem considerados válidos outros meios de notificação de inadimplência, enquanto não for editada Resolução Normativa para disciplinar completamente a matéria. Em conclusão (item 44 a 46), ficou determinado que será aceita como válida a notificação por meio eletrônico, desde que integre o acervo probatório:

“a) a demonstração de que foi dado conhecimento prévio ao beneficiário titular acerca da possibilidade de ser notificado por um dos meios dispostos no item 28 do presente Entendimento, na forma prevista no item 42, sendo dispensável essa prova na hipótese em que o beneficiário titular interagir respondendo à notificação;

b) a comprovação da notificação por inadimplemento prevista no art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei 9.656/98 na forma estabelecida pelo item 28 e seguintes.

46. Ausente a confirmação de leitura ou ciência por meio de gravação da notificação, deverá ser procedida outra notificação na forma ordinariamente prevista pela Súmula Normativa nº 28/2015.”

¹ A Diretoria de Fiscalização enquanto aplicadora da norma na qualidade de autoridade decisória em sede de 1ª instância em processos administrativos sancionadores deve preencher as lacunas existentes, ainda mais considerado o tempo em que a omissão permanece. A fundamentação da atuação necessária do julgador diante da omissão decorre do art. 4º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro.

² “O Entendimento DIFIS é um instrumento oficial da Diretoria de Fiscalização - DIFIS para a fixação e uniformização das ações fiscalizatórias, na forma da IN nº 12/2016-DIFIS. Compõe o processo de construção a abertura de prazo para agentes de fiscalização de todo o país contribuírem ao debate, trazendo experiências do dia a dia da fiscalização, consideradas para fins de análise da versão final a ser publicada.” Disponível em ANS

- https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_legislacao&view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzgxNw== (consulta em 11.08.2023).

Entretanto, na hipótese, não há comprovação de que a parte autora teria ciência de que poderia receber notificações através de meio eletrônico, bem como não é certo se a mensagem foi realmente encaminhada a seu email (**fl. 114**), além de não haver resposta à notificação eletrônica enviada pela operadora. Observa-se, ainda, que, além de não estarem presentes na espécie os requisitos determinantes para se considerar válida a notificação levada a efeito no caso, tem-se que, por analogia à citação, carece o meio eletrônico de regulamentação adequada, motivo pelo qual não deve ser considerada como válida a notificação realizada.

Ademais, conforme a Nota da ANS sobre cancelamento e rescisão de contratos (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/nota-da-ans-sobre-cancelamento-e-rescisao-de-contratos>):

*"Nos contratos de planos coletivos, após o prazo de vigência inicial, a rescisão contratual pode ocorrer, devendo ser sempre precedida de notificação, observando-se as disposições contratuais, **que estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor**. O tempo de antecedência para notificação ao contratante pela operadora deverá estar definido em contrato."*

Nos termos da legislação consumerista, a transparência e a clareza na relação contratual são princípios fundamentais que garantem a proteção dos direitos do consumidor. Conforme dispõe o art. 6º, III, da legislação consumerista, é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. Assim, é

imprescindível que as notificações encaminhadas ao consumidor sejam redigidas de forma detalhada e inequívoca, assegurando que ele tenha ciência plena de eventuais irregularidades, como a inadimplência, e das consequências que podem dela advir, evitando qualquer dúvida ou obscuridade que comprometa a sua compreensão e o exercício de seus direitos.

Em segundo lugar, não há qualquer menção de que nos boletos enviados subsequentemente conste a informação acerca da inadimplência. O boleto referente a abril/2023 (**fl. 49**) não traz qualquer menção explícita à falta de pagamento ou à possibilidade de rescisão do contrato.

Em contratos dessa natureza, a rescisão unilateral por inadimplência deve ser tratada com extrema cautela e, principalmente, observando-se rigorosamente os requisitos legais para garantir que o consumidor esteja plenamente informado e tenha a possibilidade de regularizar a situação.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, especificamente da Lei nº 9.656/98, e como bem fundamentado na sentença, a notificação de inadimplência e de risco de rescisão deve ser entregue ao consumidor com o devido recibo, contendo a especificação detalhada da dívida, incluindo o mês de inadimplência e o valor em aberto. A falta de tais informações nos documentos apresentados pela operadora torna a notificação inválida e, conseqüentemente, a rescisão contratual indevida.

Nesse sentido:

“PLANO DE SAÚDE - Ação de obrigação de fazer -

rescisão unilateral por inadimplemento por parte do consumidor - ausência de comprovação nos autos da efetiva notificação do consumidor nos moldes do artigo 13, parágrafo único, inciso II da Lei nº 9.656/98 - rescisão irregular — evidente o dever de restabelecimento do plano nas condições originárias (...) Recurso improvido. (Apelação Cível 1010093-88.2023.8.26.0037; Relator: Álvaro Passos; 2ª Câmara de Direito Privado; j. 21/05/2024)

“Apelação Cível. Plano de saúde. Ação de obrigação de fazer. Rescisão do contrato por inadimplemento. Impossibilidade. Ausência de notificação válida a teor do art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei 9.656/98 (...) Recurso improvido.” (Apelação cível nº 1008770-53.2022.8.26.0564. Relator: José Joaquim dos Santos. 2ª Câmara de Direito Privado. J. 19/11/2022).

Portanto, a sentença que determinou o restabelecimento do contrato está corretamente fundamentada, pois a apelante não apresentou provas suficientes de que tenha cumprido com as formalidades legais para a rescisão do contrato. A ausência de notificação válida impede a rescisão unilateral, e, em razão disso, deve ser mantida a decisão de restabelecimento do contrato, conforme pleiteado pela autora na inicial.

Dos Danos Morais

A suspensão do plano de saúde, em circunstâncias como as vivenciadas pela autora, caracteriza situação que ultrapassa o mero aborrecimento. A segurada, pessoa idosa que conta atualmente com 72 anos de idade, viu-se em situação de extrema vulnerabilidade. A

suspensão unilateral do plano de saúde causou-lhe sofrimento emocional, corroborado pelo fato de a liminar deferida para o restabelecimento ter sido descumprida em diversas oportunidades (**fls. 147 e 164**).

O Código de Defesa do Consumidor prevê que os contratos de prestação de serviços devem ser executados de boa-fé e com respeito aos direitos do consumidor, especialmente em contratos que envolvem saúde, um direito fundamental protegido pela Constituição Federal. A interrupção do serviço de saúde essencial ao autor em virtude de uma inadimplência pontual, sem a devida comunicação clara e conforme os requisitos legais, não pode ser considerada um mero dissabor ou transtorno simples.

Em razão da gravidade dos fatos e da falha da operadora em manter o contrato, o valor fixado a título de danos morais – **R\$ 3.000,00** – deve ser mantido, pois está em conformidade com o princípio da razoabilidade, compensando adequadamente a autora pelo sofrimento causado. A indenização também cumpre a função de desestimular comportamentos semelhantes por parte da ré, prevenindo novas infrações aos direitos do consumidor, especialmente em situações de vulnerabilidade extrema como a que o autor se encontra.

Nesse sentido:

“PLANO DE SAÚDE – Rescisão unilateral do contrato pela operadora por falta de pagamento – Inadmissibilidade – Incidência do art. 13, parágrafo único, II da Lei nº 9.656/98 – Ausência de notificação válida e efetivada no prazo previsto em Lei - Situação que acarretou danos morais - Manutenção do quantum indenizatório – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (Apelação 1002294-81.2023.8.26.0008, Relator: Moreira Viegas; 5ª



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Câmara de Direito Privado; j. 23/08/2023).

Por fim, considerando a existência de precedentes das Cortes Superiores que vêm apontando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados, a fim de evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dá-se por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

3. Diante do exposto, **nega-se provimento ao recurso**, majorando-se a verba honorária fixada na sentença para 15% do valor atualizado da causa (art. 85, § 11, CPC).

Fernando Marcondes
Relator