



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323304

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019144-43.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado VANILDO SARAIVA TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 1) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NÃO CONHECERAM o recurso da requerida e DERAM PROVIMENTO ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1019144-43.2024.8.26.0602
Vanildo Saraiva Teixeira
Notre Dame Intermédica Saúde S/A
Foro de Sorocaba/8ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PLANO DE SAÚDE. DEMORA INJUSTIFICADA PARA REALIZAÇÃO DE CIRURGIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA OPERADORA NÃO CONHECIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória proposta contra Notre Dame Intermédica Saúde S/A, em razão da demora injustificada na realização de cirurgia indicada em junho de 2023 e realizada apenas em fevereiro de 2024, após cinco cancelamentos. Sentença fixou indenização por danos morais em R\$ 7.000,00. Ambas as partes apelaram: o autor pela majoração da indenização e a ré pela improcedência da ação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se a demora na realização do procedimento cirúrgico configura falha na prestação do serviço, ensejando responsabilidade da operadora de saúde; (ii) analisar se o valor da indenização por danos morais deve ser majorado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O recurso da requerida não preenche os requisitos do art. 1.010, II e III, do CPC, por ausência de impugnação específica dos fundamentos da sentença, configurando violação ao princípio da dialeticidade e impedindo seu conhecimento.

4. A demora excessiva na realização da cirurgia, com sucessivos cancelamentos, inclusive dois com o autor já no centro cirúrgico, viola o prazo de 21 dias úteis previsto na Resolução Normativa nº 566/2022 da ANS (art. 3º, XIII), caracterizando falha na prestação do serviço.

5. A fixação da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e equilíbrio entre as partes, considerando o sofrimento prolongado, os transtornos causados ao autor e a perda de tempo útil decorrente da necessidade de medidas judiciais.

6. Justifica-se a majoração da indenização para R\$ 10.000,00, quantia compatível com a gravidade do dano e adequada às funções compensatória e pedagógica da reparação civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso da ré não conhecido. Recurso do autor provido para majorar o valor da indenização por danos morais para o importe de R\$ 10.000,00.

Tese de julgamento: A) A demora injustificada e os cancelamentos sucessivos de cirurgia violam os prazos regulamentares da ANS e configuram falha na prestação do serviço de plano de saúde. B) O recurso que não impugna especificamente os fundamentos da sentença é inadmissível por ofensa ao princípio da dialeticidade. C) A indenização por danos morais deve ser fixada com base nos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e equilíbrio entre as partes, considerando a extensão do dano e os transtornos causados ao consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 1.010, II e III; CC, arts. 389,

404 e 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024); CDC, art. 6º, VI; Resolução Normativa ANS nº 566/2022, art. 3º, XIII.
Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; TJSP, RI 1009253-24.2015.8.26.0566, 1ª Turma Recursal, DJe 25.08.2016; TJSP, Apelação Cível 1012795-79.2022.8.26.0477, Rel. T.A., j. 23.01.2024.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Vanildo Saraiva Teixeira em face de Notre Dame Intermédica Saúde S/A, onde alegou, em síntese, que fora diagnosticado com lesão no menisco lateral em junho de 2023, teve sua cirurgia marcada e cancelada por cinco vezes, que só veio a ocorrer em fevereiro de 2024. Pleiteou pela condenação do requerido ao pagamento duas indenizações por danos morais, uma pelo sofrimento suportado e outra com fundamento na teoria do desvio produtivo do consumidor.

A r. Sentença de fls. 162/165 julgou procedente a ação, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, com correção monetária a partir da data da sentença e juros de mora desde a citação.

Apela o requerente às fls. 168/175, requerendo a majoração do valor referente à indenização por danos morais para R\$ 20.000,00.

Apela também o requerido, às fls. 179/187, requerendo a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a ação, vez que não houve efetiva comprovação de negativa de cobertura.

Contrarrazões às fls. 195/200 e 201/208.

É o relatório.

De início, entendo que o recurso do requerido não deve ser conhecido.

A r. sentença examinou minuciosamente a questão em debate, apresentando robusta fundamentação fática e jurídica em seu texto. Contudo, as razões recursais não abordaram direta e especificamente os fundamentos da decisão atacada, tecendo considerações genéricas e reiterando quase que letra por letra argumentos suscitados em sede de contestação.

O réu se insurge contra a sentença, alegando que não há comprovação da suposta negativa de cobertura. Ressalto, no entanto, que não houve negativa de cobertura, tratando a ação sobre alegada demora na concessão de tratamento.

Conforme dispõe a r. Sentença:

"A ré, em sua defesa, sustenta apenas que não houve negativa de cobertura e que os reagendamentos decorreram da disponibilidade de vaga, data e horário da equipe médica. Contudo, não apresentou qualquer justificativa plausível para a excessiva demora na realização do procedimento.

Vale ressaltar que, segundo a Resolução Normativa 566 da ANS, em seu artigo 3º, a operadora possui prazo de 21 dias para garantir o atendimento em internação eletiva, prazo esse que foi manifestamente descumprido no caso em tela.

A demora injustificada e os sucessivos cancelamentos da cirurgia caracterizam

evidente falha na prestação do serviço pela operadora de saúde."

Com efeito, dispõe o artigo 1.010, II e III do CPC, que:

"Art. 1.010. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá: (...)

II - os fundamentos de fato e de direito;

III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade".

À luz da referida norma legal, o recurso deve ser deduzido a partir do provimento judicial recorrido, refutando, de forma específica, os seus fundamentos.

A motivação fática e jurídica da apelação, constante das razões recursais, deve ser condizente com os fundamentos da sentença, não podendo ser conhecida se não houver a indicação específica, como no caso dos autos.

Consequentemente, por violação ao princípio da dialeticidade, o recurso padece de vício formal, obstando sua adequada apreciação:

"CONSUMIDOR. COBRANÇAS INDEVIDAS. RECURSO GENÉRICO E ABSTRATO. DIALETICIDADE. SENTENÇA MANTIDA. (TJ-SP - RI: 10092532420158260566, Rel.: R.P.G, 1ª Turma Recursal, DJe: 25/08/2016)

APELAÇÃO. RAZÕES GENÉRICAS. NÃO ENFRENTAMENTO DA DECISÃO. INOBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. ART. 1010, II E III, DO CPC. NÃO CONHECIDO. (TJSP: 1012795-79.2022.8.26.0477, Rel.: T.A, 23ª Câmara de Direito Privado, DJe: 23/01/2024)

Passo à análise do recurso do autor, o qual entendo comportar provimento.

Conforme alega o autor, recebeu indicação de cirurgia no joelho em junho de 2023, mas que só veio a ocorrer em fevereiro de 2024, após diversas remarcações e cancelamentos do procedimento, tendo dois dos cancelamentos ocorrido quando o autor já estava no centro cirúrgico.

Conforme dispõe a Resolução Normativa n. 566/2022 da ANS, a operadora possui prazo de 21 dias úteis pra garantir o atendimento em regime de internação eletiva (art. 3º, XIII).

Tendo em vista que a requerida não apresentou justificativa plausível para a excessiva demora na realização do procedimento, resta caracterizada a falha na prestação de serviço da requerida.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do

artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

No presente caso, o autor permaneceu oito meses sofrendo dores intensas que comprometiam sua capacidade laboral, sendo submetido cinco vezes a procedimento pré-operatório sem, no entanto, ver fim a sua dor, tendo, inclusive, visto sua cirurgia ser cancelada duas vezes enquanto já no centro cirúrgico. Além disso, houve perda de tempo produtivo causada a ele ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema.

Nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser majorada de R\$ 7.000,00 para R\$ 10.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), para neutralizar os efeitos de todos os transtornos experimentados.

O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NÃO CONHEÇO** o recurso da requerida e **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para reformar a sentença e majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Pela sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora