



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364258

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001198-87.2024.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante MARIA SILVANA CALIA BASTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ALICE OPERADORA LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores ALVARO PASSOS (Presidente sem voto), JOSÉ CARLOS FERREIRA ALVES E JOSÉ JOAQUIM DOS SANTOS.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

HERTHA HELENA DE OLIVEIRA
Relatora
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível 1001198-87.2024.8.26.0075

Apelante: Maria Silvana Calia Bastos

Apelado: Alice Operadora Ltda.

Comarca: Bertioga

Juiz prolator da sentença: Guilherme Facchini Bocchi Azevedo

Voto nº 19.832

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. PLANO DE SAÚDE. RECURSO DESPROVIDO. **I. Caso em Exame.** 1. Ação condenatória ajuizada por segurada contra Alice Operadora Ltda, pleiteando o restabelecimento do plano de saúde e a improcedência da reconvenção para cobrança de parcelas em aberto. O autor estava inadimplente e procurou parcelar a dívida, mas recebeu cobrança em parcela única. Alegou necessidade de tratamento continuado, inviabilizando o cancelamento do plano, e purgação da mora parcelada. **II. Questão em Discussão.** 2. A questão em discussão consiste em (I) a validade da rescisão do contrato de plano de saúde por inadimplência e (II) a possibilidade de parcelamento da dívida em aberto. **III. Razões de Decidir.** 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A inadimplência do autor é incontroversa, e a notificação foi válida e em tempo hábil. 4. A rescisão do contrato foi válida, pois o autor foi notificado e não regularizou os pagamentos. A operadora não é obrigada a aceitar prestação diversa da combinada. **IV. Dispositivo.** 5. **Recurso desprovido.**

Tese de julgamento: 1. A rescisão do contrato de plano de saúde por inadimplência é válida quando há notificação prévia. 2. A operadora não é obrigada a aceitar as condições de pagamento impostas pelo consumidor.

Legislação Citada: Lei nº 9.656/98, art. 13, parágrafo único, inc. II. Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º e 3º. Código de Processo Civil, art. 373, II. **Jurisprudência Citada:** TJSP, Apelação Cível 1152469-05.2023.8.26.0100.

Trata-se de recurso de apelação, interposto contra a sentença de fls. 309/316, que assim dispôs:

*"Ante o exposto e por tudo o mais que nos autos consta, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na ação. Outrossim, **JULGO PROCEDENTE** a reconvenção, para condenar a autora/reconvinda no pagamento dos débitos em aberto relacionados ao contrato de plano de saúde firmado entre as partes, no importe de R\$18.877,70, devidamente corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e com juros de mora de 1% a.m. desde a data do cálculo de fl. 233/235. Diante da sucumbência da autora-reconvinda, CONDENO-A ao pagamento das custas processuais, bem como a honorários advocatícios em favor do patrono da ré-reconvinte no valor correspondente a 10% do valor da causa na ação e na reconvenção, observada a gratuidade deferida à autora-reconvinda."*

Insurge-se a AUTORA, argumentando que estava inadimplente e vinha negociando a purgação da mora com a operadora. Buscava parcelar o débito, mas recebeu boleto de cobrança dos boletos em aberto em parcela única. Não possui cartão de crédito para parcelar a dívida como exigido pela ré, como também não detém condição de arcar com a dívida à vista. Diversamente do que constou na sentença, demonstrou diagnóstico de doenças que necessitam tratamento continuado, inviabilizando o cancelamento, conforme Tema 1082, do STJ. As parcelas vencidas foram se acumulando, por culpa da requerida, que demorou a solucionar seu pedido de parcelamento, ficando confiante de que o contrato não seria rescindido.

Requer (I) a procedência da ação, para restabelecer seu contrato de assistência à saúde, sob pena de multa de R\$500,00; (II) a improcedência da reconvenção, para que a purgação da mora seja feita parceladamente, mediante boletos mensais.

Recurso processado, respondido, e sem oposição das partes ao seu julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

O apelo não merece provimento.

Malgrado as alegações recursais, o apelante não trouxe nada de novo que pudesse infirmar a irretocável sentença proferida pelo **Dr. GUILHERME FACCHINI BOCCHI AZEVEDO**, Excelentíssimo Juiz de Direito da 1ª Vara Judicial da Comarca de Bertioga, a qual dirimiu cuidadosa e acertadamente a lide, merecendo ser mantida por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, como permitido pelo art. 252 do RITJSP.

O Egrégio Superior Tribunal de Justiça tem prestigiado esta forma de julgamento quando predominantemente reconhece "*a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum.*" (STJ, REsp 662.272/RS; rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, j. 04.09.2007; **no mesmo sentido**: REsp nº 641.963/ES, 2ª Turma, relator Min. CASTRO MEIRA, DJ 21/11/2005; REsp nº 592.092/AL, 2ª Turma, relatora Min. ELIANA CALMON, DJ 17/12/2004 e REsp nº

265.534/DF, 4ª Turma, relator Min. FERNANDO GONÇALVES, DJ 1/12/2003).

Outro não é o entendimento dessa Colenda Câmara: AC 1014596-24.2014.8.26.0602 e AC 1006860-35.2016.8.26.0100; rel. Des. JOSÉ CARLOS FERREIRA ALVES; julgadas em 06/12/2017, e 11/12/2017; AC 1000537-81.2019.8.26.0270 e AC 1001708-42.2018.8.26.0615; rel. rel. Des. ALVARO PASSOS; julgadas em 20/12/2019.

Confira-se a sentença proferida:

O feito comporta julgamento antecipado nos termos do art. 355, inciso I, do CPC, vez que resta a superação apenas da questão de direito, estando os fatos bem delineados, desnecessária a produção de outras provas.

Trata-se de ação condenatória ajuizada por MARIA SILVANA CALIA BASTOS contra ALICE OPERADORA LTDA, em que pretende o restabelecimento imediato do plano de assistência médica da parte autora, bem como de reconvenção visando à cobrança das parcelas em aberto.

A relação jurídica ventilada nos autos entre a autora e a operadora de saúde ré é indubitavelmente de consumo, porquanto elas se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor de serviços previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Desse modo, são aplicáveis, ao caso, as normas do Código de Defesa do

Consumidor ante a notória relação consumerista que permeia os fatos sub judice, além de ser a ré prestadora de serviço.

Contudo, se é certo que a relação jurídica travada entre as partes possui natureza consumerista, não menos correto é dizer que a inversão do ônus da prova, embora seja direito do consumidor, não gera automática procedência do pedido.

A pretensão inicial da ação é improcedente, ao passo que a da reconvenção prospera.

Incontroverso que as mensalidades referentes aos meses de junho de 2023 em diante não foram pagas pela autora e que a notificação foi enviada ao e-mail da requerente.

Dispõe o artigo 13, parágrafo único, inc. II, da Lei nº 9.656/98:

"Artigo 13. Os contratos de produtos de que tratam o inciso I e o §1º do art. 1º desta Lei têm renovação automática a partir do vencimento do prazo inicial de vigência, não cabendo a cobrança de taxas ou qualquer outro valor no ato da renovação.

Parágrafo único. Os produtos de que trata o caput, contratados individualmente, terão vigência mínima de um ano, sendo vedadas: (...)

II - a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato,

salvo por fraude ou não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência”.

Das disposições legais acima transcritas, verifica-se que a Lei Federal nº 9.656/98, que disciplina os planos e seguros privados de assistência à saúde, assegura a renovação automática dos contratos, sendo vedado expressamente a sua rescisão unilateral por parte da prestadora do serviço, inclusive quando se tratar de contrato coletivo por adesão, exceto em casos de fraude ou inadimplemento de mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, e desde que o consumidor seja comprovadamente notificado.

A respeito do tema, o Enunciado de Súmula 94 do E. Tribunal de Justiça de São Paulo: “A falta de pagamento da mensalidade não opera, per si, a pronta rescisão unilateral do contrato de plano ou seguro de saúde, exigindo-se a prévia notificação do devedor com prazo mínimo de dez dias para purga da mora.”

No caso vertente, o inadimplemento das parcelas vencidas desde junho de 2023 é incontroverso. Igualmente, restou evidenciada a notificação válida e em tempo hábil para que autora purgasse a mora (fls. 230/231), tal como prevê a legislação.

A própria autora admite que recebeu a notificação e dela tomou conhecimento, aduzindo que só foi encaminhada depois dela mesma ter contatado a operadora para saber se seu plano ainda estava ativo. Alega ainda que chegou a solicitar o cancelamento, ao que foi ofertada uma proposta de acordo pela ré para pagamento. Ademais, conforme se observa do extrato de diálogo via chat da operadora, a autora estava há muito ciente de sua inadimplência, vejamos:

"(...)

[12:19] Agent: Anote o número do protocolo deste atendimento: 42192820240103808568

[12:19] Agent: Estamos te transferindo para o nosso time de atendimento!

(...)

*[12:19] Guest: **Infelizmente***

*[12:19] Guest: **Não posso ter o convênio***

*[12:20] Guest: **me foi pedido por e-mail***

*[12:20] Guest: **Estou enviando***

(...)

[13:23] Guest: Oie Janete

*[13:24] Guest: **Nossa, desde outubro falei com vocês, e por e-mail tb***

*[13:24] Guest: **Expliquei minha situação***

*[13:25] Guest: **eu já enviei várias vezes***

*[13:28] Agente: **Maria, foi feito o pedido de cancelamento?"** (fls. 214).*

Em outra chamada realizada pela autora aos canais de atendimento da ré, verifica-se as seguintes mensagens:

"[10:06] Agent: Anote o número do protocolo deste atendimento: 42192820231107265646

(...)

[11:06] Guest: Eu já havia pedido o cancelamento ai me deram a opção de parcelar

[11:06] Guest: *Eu não consegui ter cartão de crédito*
[11:06] Guest: *Eu acho que era 3500,00*
[11:06] Guest: *Com o desconto*
[11:06] Guest: *Você pode olhar nunca mais usei para não parecer de má fé*
[11:07] Guest: *Estou desempregada*
[11:07] Guest: *Aí pedi em boletos e mais vezes não pude*
[11:07] Guest: *Pode (...)*
[11:08] Guest: *Eu mandei e-mails*
[11:08] Guest: *Pedindo o cancelamento por falta de condições*
[11:08] Guest: *Mas hoje recebi*
[11:09] Guest: *Uma nota fiscal da Alice*
[11:09] Guest: *Não entendi" (fls. 207).*

Em mais outra chamada, a autora pede para tratar sobre as parcelas em aberto:

"[12:46] Guest: *Atraso de mensalidades*
[12:46] Virtual Agent: *Estamos quase lá, só precisamos de um pouco mais de detalhes {prometo que é a última vez!}. Pode especificar sua questão, por favor?*
[12:46] Guest: *Quero quitar as mensalidades em aberto*
[12:46] Virtual Agent: *Se quiser guardar, este é o número do protocolo do nosso atendimento: 42192820230707339378" (fls. 208).*

Igualmente, em outra chamada, a autora afirma que está em atraso:

"[10:04] Virtual Agent: *Anote o número do protocolo deste atendimento: 42192820230903959886*
(...)
[10:05] Guest: *Preciso de ajuda*
[10:05] Guest: *Tenho uma pendência*
[10:06] Guest: *Só que não consigo pagar*
[10:06] Guest: *Tudo*
[10:06] Guest: *Será se eu poderia ter uma ajuda em*

parcelar

[10:06] Guest: Eu nunca usei

[10:06] Agente: Obrigada pela informação e por nos contatar...Um momento por favor vou localizar seu cadastro

[10:06] Guest: Obrigada

[10:06] Guest: Eu vim do q saúde

[10:07] Guest: Estou sem emprego

[10:07] Guest: acho que são 3

[10:07] Guest: Já em aberto" (fls. 217);

E, finalmente, noutra chamada:

"(...)

[11:37] Virtual Agent: Olá MARIA! É uma honra poder cuidar de você. Como podemos te ajudar?

[11:37] Virtual Agent: Digite o número de uma das opções abaixo:

[11:37] Guest: Gestão do plano e Cancelamentos

[11:37] Virtual Agent: Sobre gestão do plano e cancelamento, como podemos te ajudar? Digite o número de uma das opções abaixo:

[11:37] Guest: Cancelamento

[11:37] Virtual Agent: Sentimos muito que você queira cancelar o seu plano. Você toparia conversar com nosso time ou prefere continuar para efetivar o cancelamento? Digite o número de uma das opções abaixo:

[11:37] Guest: Continuar para o cancelamento

[11:37] Virtual Agent: Certo. Vamos continuar com o cancelamento. Você é pessoa física ou pessoa jurídica? Digite o número de uma das opções abaixo:

[11:37] Guest: Pessoa Física

[11:37] Virtual Agent: Para solicitar o cancelamento, acesse o link abaixo e preencha o formulário. [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDEL235QvjiWIL7eCVVtaS-cTPAQVp8CG8nMUwVyRDMVEZEa/viewform];

*(https://alicesaude.service-now.com/va_link.do) **Importante:** conforme as regras da ANS, o cancelamento do seu plano só será efetivado depois do preenchimento completo do formulário acima.*

[11:38] Virtual Agent: Você gostaria de falar sobre outro assunto? Digite o número de uma das opções abaixo:

[11:38] Guest: Sim

[11:38] Virtual Agent: Anote o número do protocolo deste atendimento: 42192820231003931187" (fls. 218, grifo nosso).

No caso, a ciência da autora decorre não apenas das conversas efetivadas entre as partes por chat ou ligação telefônica. A requerida ainda comprova que enviou mensagem por correio eletrônico à autora notificando-a do atraso das prestações do plano de 118 dias aos 08.03.2024, advertindo-a da possibilidade de cancelamento se as pendências não fossem regularizadas no prazo de 10 dias (fls. 230/231). A corroborar a ciência inequívoca da autora quanto ao teor da notificação, a ré colaciona "print" do relatório de mensagens gerado, do qual se extrai que a autora visualizou a referida mensagem aos 08.03.2024, às 08h47min (fls. 155), informação esta não impugnada especificamente pela autora.

Nesse contexto, a notificação eletrônica tem validade, uma vez que atingiu sua finalidade, não podendo agora a consumidora - que teve plena ciência de sua mora no prazo assinalado no art. 13, II, da Lei nº 9.656/98-, alegar que não fora notificada.

Incontroverso nos autos a inadimplência da autora e que a ré ofertou a ela a possibilidade de parcelamento dos valores em atraso como alternativa para mantê-la no plano de saúde. A respeito a autora aduziu que solicitou "um parcelamento em várias vezes em boletos, me foi negado" (fls. 246). Contudo, a ré não estava mesmo obrigada a aceitar as condições de pagamento imposta pela autora, ou seja, por

boleto bancário.

Ainda ciente de sua condição de inadimplência, já que vinha tratando do assunto por "e-mail" e "chat" (conforme mensagens acima transcritas), a autora mesma admite que acionou os canais de atendimento da ré para saber se seu plano ainda estava ativo. Após obter a resposta positiva da atendente, passou a realizar diversos agendamentos, passando por consultas nos dias 18 e 20/03/2024 (fls. 15/21, 23 e 28/122), data do cancelamento.

Ocorre que o simples fato de ter conseguido realizar agendamentos durante o período de inequívoca inadimplência, não lhe assegura o direito de permanecer no plano, mas apenas confirma que a autora continuou utilizando os serviços da ré mesmo sem a devida contraprestação. Com o escoamento do prazo de 10 dias para regularizar os pagamentos, o contrato poderia ser rescindido ainda que a autora estivesse com exames previamente agendados, a realizar.

Assim, diante do inadimplemento confesso e comprovada a notificação prévia, reputo que a ré atendeu ao dispositivo legal acima indicado, de tal sorte que a resolução do contrato se operou validamente, restando afastado o pedido autoral de restabelecimento do plano de saúde ofertado pela ré.

Em caso análogo, o entendimento da E. Corte

Paulista:

"APELAÇÃO DA RÉ RESOLUÇÃO DE CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE Inadimplência do consumidor Preliminar de ilegitimidade passiva da corré Bradesco Saúde que fica afastada, uma vez que faz parte da cadeia de consumo, operando o plano cancelado - Artigo 13, § único, inciso II, da Lei nº 9.656/98 atendido pela corré Qualicorp Comprovada notificação prévia à parte recorrida, viabilizando eventual purgação da mora Eventual falha do desconto em folha que não exime a parte autora de conferir e pagar eventual mensalidade por outros meios disponibilizados pela parte ré - Não há que se falar no restabelecimento do contrato Sentença reformada - PRECEDENTES DO TJSP RECURSO PROVIDO, a fim de se julgar improcedente o pedido autoral. (TJSP; Apelação Cível 1152469-05.2023.8.26.0100; Relator M.A. BARBOSA DE FREITAS; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 1); Julgamento: 31/07/2024).

Ressalte-se que não se desconhece do recente julgamento do tema 1.082 pelo E. STJ, no qual foi fixada a seguinte tese: "A operadora, mesmo após o exercício regular do direito à rescisão unilateral de plano coletivo, deverá assegurar a continuidade dos cuidados assistenciais prescritos a usuário internado ou em pleno tratamento médico garantidor de sua sobrevivência ou de sua incolumidade física, até a efetiva alta, desde que o titular arque integralmente com a contraprestação.

Ocorre que a autora, a despeito de trazer relatório

médico informando ser portadora de um único rim por ter passado por nefrectomia esquerda há 10 anos (fls. 250), não comprovou que estava em tratamento médico contínuo.

Os documentos de fls. 13/22, 28/122 251/275 apenas comprovam que o agendamento de consultas e exames de rotina. E do documento de fls. 298/300 se extrai que muitos desses exames que a autora tentou agendar não era feito há anos, como de ultrassom e mamografia, senão vejamos relatório de conversas entre a autora e a atendente da ré via "chat" (fls. 299 e 302):

E ainda que eventualmente a autora precisasse fazer acompanhamento médico contínuo em decorrência de sua situação de saúde, ela mesma afirma que estava há muito tempo sem usar o plano ("E continuei sem usar o plano", fls. 246), e ainda trouxe documentos que indicam que há anos não realizava exames simples de rotina, nem fazia acompanhamento de sua glicemia.

De outro lado, a pretensão veiculada na reconvenção prospera.

Incontroverso nos autos que a autora deixou de adimplir as prestações do plano de saúde contratado desde junho de 2023, incorrendo nos efeitos da mora desde o vencimento da referida obrigação.

Conforme convencionado entre as partes no contrato

de plano de saúde em comento: "10.8. Ocorrendo impontualidade no pagamento, total ou parcial, do valor mensal do CONTRATANTE junto à OPERADORA, serão cobrados juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, além de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso, sem prejuízo do pagamento de todas as demais obrigações e encargos contratuais devidos até a data da extinção do Contrato, incluídos os valores relativos à coparticipação, ainda que futuramente exigidos, e sem prejuízo de encaminhamento de ofício ao SCPC, Serasa e demais órgãos de proteção ao crédito a exclusivo critério da CONTRATADA" (fls. 161).

*Assim, não tendo a parte requerente/reconvinda comprovado o adimplemento das contraprestações dos serviços do plano de saúde colocados à sua disposição pela ré, ônus que lhe incumbia, a teor do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, impõem-se a sua condenação nas parcelas em aberto, devidamente corrigidas pelo índice do Tabela prática do TJSP, acrescidas de juros de mora desde o vencimento, e multa, o que perfaz a quantia de R\$ 18.877,70, cujo cálculo (fls. 233/235) também não foi impugnado pela autora. [fls. **310/316**].*

Nada mais se faz necessário acrescentar à sentença proferida, cujos fundamentos, analisou integralmente o quanto deduzido pela autora.

O pedido para que se imponha judicialmente à operadora a

purgação da mora parceladamente viola o Código Civil, pois não se pode obrigar o credor a aceitar prestação diversa da combinada.

Cediço, por fim, que o Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o Tema 1059, sedimentou entendimento acerca da majoração prevista no art. 85, §11, do CPC, cuja aplicação é compulsória, a seguir:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, §11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."

Nestes termos, considerando-se o desprovimento do recurso de apelação da parte autora e o trabalho adicional em segunda instância com a apresentação de contrarrazões pela parte ré, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% do valor da causa na ação e na reconvenção, como determina o art. 85, §11, do CPC, observada, entretanto, a gratuidade processual concedida à apelante.

Previno às partes que a interposição de embargos de declaração contra esta decisão poderá acarretar sua condenação à penalidade fixada no artigo 1.026, §2º do CPC, caso os declaratórios sejam inadmissíveis, protelatórios ou improcedentes.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e

constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida. (EDROMS 18205/SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006).

Por todo o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

HERTHA HELENA DE OLIVEIRA

Relatora

Assinatura Eletrônica