



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000382930**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050791-81.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S/A, é apelada HELOISA HELENA DE LA TORRE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 4ª 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 CARLOS CASTILHO AGUIAR FRANÇA (Presidente sem voto), ENIO ZULIANI E ALCIDES LEOPOLDO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

**FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 11649**

**Apelação Cível: 1050791-81.2022.8.26.0002**

**Apelante : Amil Assistência Médica Internacional S/A**

**Apelada : Heloisa Helena de La Torre**

**Origem: 2ª Vara Cível - Foro Regional de Santo Amaro**

**Juiz sentenciante: Dr(a). Cindy Covre Rontani Fonseca**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PLANO DE SAÚDE. PEDIDO DE REEMBOLSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA RÉ.** Consumidora submetida a cirurgia com profissional não credenciado. Pedido de reembolso cancelado sob alegação de ausência de envio de documentação no prazo contratual. Comprovação de falha da operadora no processamento e na devolução dos documentos, que impossibilitou o exercício regular do direito contratual. Configurada a falha na prestação do serviço. Dever de reembolsar nos limites contratuais. Danos morais caracterizados. Sentença de procedência mantida. **Recurso da ré a que se NEGA PROVIMENTO.**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.** contra a sentença de procedência proferida nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por **HELOÍSA HELENA DE LA TORRE**.

A sentença ora recorrida (fls. 412/416), cujo relatório adoto, julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré ao reembolso das despesas médicas e hospitalares suportadas pela autora, nos termos do contrato, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, bem

como ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde a sentença e juros de mora a contar da citação. Fixou honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação e condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais.

Inconformada, a ré recorreu (fls. 418/437), sustentando a inexistência de ato ilícito, a ausência de responsabilidade e a regularidade do procedimento administrativo de reembolso. Alegou que a autora não teria apresentado a documentação necessária no prazo contratual, razão pela qual o pedido foi cancelado por inércia da beneficiária, e não por recusa da operadora. Defendeu, ainda, que o contrato prevê reembolso apenas nos limites dos múltiplos estabelecidos, requerendo, por isso, a total improcedência da ação ou, subsidiariamente, a limitação da restituição aos parâmetros contratuais.

Processado o recurso com contrarrazões (fls. 457/467), subiram os autos.

### **É o relatório.**

De início, deixo de acolher a oposição ao julgamento virtual manifestada pela apelada às fls. 471.

Com efeito, conforme entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça, o simples fato de o julgamento ocorrer por meio virtual não configura, por si só, nulidade ou cerceamento de defesa, ainda que haja oposição da parte. Nesse sentido, colhe-se o recente julgado no AgRg no Habeas Corpus nº 832.679/BA, de relatoria do Ministro Ribeiro Dantas, julgado em 15.04.2024, no qual se assentou que o ordenamento jurídico não confere à parte o direito subjetivo de exigir julgamento presencial, sendo necessária, para tanto, a demonstração concreta da imprescindibilidade da sustentação oral no formato físico.

No caso dos autos, releva anotar, ainda, que o resultado ora proposto é favorável à própria parte que se opôs ao julgamento virtual, de forma que postergar-se o julgamento para aguardar disponibilidade da pauta de julgamento

desta Turma, já sobrecarregada pelo volume invencível de serviço, atentaria contra a celeridade que se espera do Poder Judiciário.

Dito isso, registro que o recurso preenche os requisitos de admissibilidade, razão pela qual dele conheço.

Passo, então, à análise da controvérsia, que reside na legalidade da recusa da operadora de plano de saúde em processar o pedido de reembolso apresentado pela consumidora, em razão de alegada perda de prazo para complementação documental.

No caso, a autora comprovou que, em 10.08.2021, foi submetida a procedimento cirúrgico videolaparoscópico para tratamento de endometrioma, com equipe médica particular, por fora da rede credenciada (fls. 151/152), tendo arcado diretamente com os custos do procedimento, no valor de R\$ 51.800,00 (fls. 153/156). Em 18.08.2021, requereu o reembolso administrativo, utilizando-se da opção oferecida pela própria operadora de retirada dos documentos por serviço de *courier* (fls. 157).

Em 18.09.2021, a ré comunicou o cancelamento do pedido, sob o fundamento de não ter recebido a documentação necessária. A requerente foi orientada a aguardar a devolução dos documentos para refazer o pedido:

“Informamos que não recebemos a documentação necessária para conclusão do seu pedido de reembolso número 3549083970.

Por esta razão, sua solicitação de reembolso foi cancelada.

Caso queira solicitar novamente este reembolso, é muito simples: basta aguardar a devolução dos documentos e fazer uma nova solicitação no site [qqq.amil.com.br](http://qqq.amil.com.br), em sua área logada. Não esqueça de enviar a documentação completa” (fls. 159)

Após cobrança por e-mail, a autora recebeu, em 22.10.2021, resposta da operadora informando que a documentação havia sido encaminhada para devolução, com previsão de entrega em até 15 dias úteis (fls. 160). Passado esse prazo sem qualquer retorno, em 13.12.2021, após nova cobrança, a autora recebeu outra mensagem indicando que os documentos haviam sido encaminhados em 25.10.2021, mas que, diante de problemas identificados na entrega, o caso estava sendo apurado, com renovação do prazo estimado para mais 15 dias úteis (fls. 161).

A documentação, no entanto, só foi efetivamente devolvida cerca de três meses após o cancelamento inicial, tendo sido encaminhada reiteradamente para endereço incorreto. Quando, enfim, recebeu os documentos, a autora foi surpreendida com a negativa de reembolso, sob o argumento de que a documentação complementar não havia sido apresentada dentro do prazo contratual de 30 dias (fl. 162).

Tal circunstância evidencia que a apelante frustrou o exercício do direito contratual da consumidora por falha exclusiva de sua prestação de serviços, ao não devolver tempestivamente os documentos originais, condição imposta pela própria operadora para formulação de novo pedido. A alegação de que a autora teria se mantido inerte carece de respaldo nos autos e colide com os próprios registros da ré, que reconheceu as falhas na logística de devolução dos documentos.

A responsabilidade da operadora decorre diretamente do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe ao fornecedor o dever de indenizar pelos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços, independentemente de culpa. A falha no atendimento comprometeu o exercício do direito contratual da usuária e impediu a análise do pedido de reembolso, razão pela qual deve ser reconhecida a responsabilidade pelos prejuízos suportados.

Quanto aos danos materiais, os valores pagos foram demonstrados documentalmente, sendo certo que o contrato previa a possibilidade de reembolso, sem qualquer controvérsia nos autos quanto à elegibilidade do procedimento ou à exclusão de cobertura. A condenação ao reembolso, portanto, mostra-se devida nos

termos contratuais pactuados.

Ressalte-se, ainda, que o pedido de reforma da sentença para que o reembolso seja limitado aos múltiplos contratuais previstos no contrato não comporta acolhimento, uma vez que a própria sentença já fixou expressamente essa limitação, ao determinar que a restituição deve observar os “termos do contrato firmado entre as partes”, conforme registrado em sua parte dispositiva.

Não houve, portanto, determinação de reembolso irrestrito ou integral, mas tão somente a responsabilização da ré pelo impedimento à análise do pedido, sem extrapolação das cláusulas contratuais.

No que se refere aos danos morais, restou configurada a falha na prestação do serviço, que submeteu a autora a sucessivas tentativas de resolver administrativamente um problema gerado exclusivamente pela operadora, sem nenhuma resposta eficaz. A situação retrata hipótese em que a consumidora teve seu tempo, energia e recursos indevidamente desviados para solucionar questão que deveria ter sido resolvida de forma célere e adequada, o que ultrapassa o mero aborrecimento e caracteriza violação a direitos da personalidade. Nessas circunstâncias, é devida a indenização arbitrada em R\$ 2.000,00, valor que se revela proporcional à extensão do dano e suficiente para cumprir a função compensatória e pedagógica da medida.

Diante disso, não há razão para reforma da sentença.

Por derradeiro, 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 se evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré, mantida a sentença de procedência em todos os seus termos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% do valor da condenação, em atenção ao que dispõe o artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

É o voto.

**FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO**

Relatora