



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415909

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028321-88.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS EM SAÚDE LTDA (ATUAL DENOMINAÇÃO DE FAPES ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA) e AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S/A, são apelados ESPÓLIO DE JORGE OLIVEIRA SOUZA e MARILENE GOMES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Negaram provimento aos recursos. 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), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1028321-88.2024.8.26.0001

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Origem: 9ª Vara Cível do Foro Regional I - Santana

Apelantes: Allcare Adm. de Benefícios em Saúde Ltda e outro

Apelado: Espólio de Jorge Oliveira Souza

Juiz de Direito: Clóvis Ricardo de Toledo Junior

Voto nº 1028321-88 P

Direito do consumidor. Plano de saúde. Cancelamento indevido por suposta inadimplência. Comprovação do pagamento das mensalidades. Cancelamento unilateral do contrato. Descumprimento de notificação prévia. Violação do direito à informação. Danos morais configurados. Indenização fixada de forma razoável e proporcional na origem. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

Vistos,

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença (fls. 265/268), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Diante do exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos condenatórios contido na petição inicial para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização, a título de danos materiais, de R\$2.380,66, bem como a título de danos morais, de R\$10.000,00, ambos atualizados pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça da data da propositura da demanda (Lei nº 6.899/81, art. 1.º, parágrafo 2.º) à data do efeito pagamento, e com juros de mora nos termos do artigo 406 do Código Civil, contados do cancelamento do plano de saúde, data do evento, por se tratar de ilícito civil (o CC antigo se referia a delito, no art. 962), nos termos do art. 398 do Código Civil (considera-se o devedor em mora, desde que o praticou), extinguindo o processo com resolução do mérito, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil."*

Inconformada, apela a ré Allcare destacando que a suspensão do contrato ocorreu em razão do inadimplemento da parcela referente ao mês de setembro, não havendo falha na prestação dos seus serviços. Alega, ainda, a inexistência de dano moral passível de ser reparado. De forma subsidiária, por fim, pleiteia, na hipótese de manutenção da condenação, a redução do montante arbitrado a título de indenização dos danos morais (fls. 271/288).

Por sua vez, a corré Amil argumenta que a rescisão contratual ocorreu de forma unilateral, em conformidade com os termos pactuados, sem qualquer abusividade. Da mesma forma, defende a inexistência de dano moral, sob a justificativa de que sua conduta não configurou ato ilícito ou arbitrário. Também requer a diminuição do montante fixado caso seja mantida a condenação (fls. 291/306).

Recursos bem processados, com contrarrazões (fls. 309/322).

É o relatório, no essencial.

Os recursos não comportam provimento.

É importante reconhecer que a situação abordada neste processo configura uma relação de consumo, devendo ser observada a orientação da Súmula 608 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que estabelece: "*Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.*"

No caso em análise, a corré Amil alega que o contrato foi encerrado unilateralmente, conforme previsto em cláusula contratual, enquanto a corré Allcare sustenta que houve apenas suspensão por inadimplemento da parcela de setembro.

Contudo, restou demonstrado que a suspensão foi abusiva. Não houve rescisão válida, pois o autor não foi devidamente notificado, sendo que a Amil apenas notificou a administradora e a Allcare notificou a suspensão, sem provas de inadimplemento, já que o pagamento está comprovado (pág. 27).

Mesmo se considerada a falta de pagamento em setembro, houve pagamento em dobro em novembro, não justificado pelas rés.

Quanto à devolução das mensalidades posteriores a setembro, é devida, pois o autor teve o atendimento negado e, mesmo assim, as cobranças continuaram, embora os serviços não estivessem mais disponíveis após 09/2023 (pág. 41).

Ademais, vários foram os problemas enfrentados com a suspensão do plano de saúde contratado, incluindo a necessidade de internação do beneficiário na rede pública de atendimento.

Não houve respeito, portanto, ao direito de informação clara e adequada sobre a prestação do serviço, nos termos do artigo 6º, III, do CDC.

O dever de informação do fornecedor é regra primordial disposta no CDC, sendo direito básico do consumidor receber informações precisas e compreensíveis em todos os momentos da relação negocial.

São inadmissíveis falhas ou omissões, sob pena de desobediência aos princípios da transparência e da boa-fé objetiva.

O dano material foi reconhecido com acerto na r. sentença, que não merece reparos.

De outro lado, o dano moral também restou configurado no caso em apreço, sobretudo em razão dos sérios dissabores e vários transtornos experimentados pela parte autora, além do desvio do tempo produtivo.

Sobre a possibilidade de se indenizar o mencionado desvio de tempo produtivo, vale ressaltar que *“a ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre”*. (Guglinski, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012).

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”*. (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Outrossim, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *“1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o ‘pretium doloris’, porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.”* (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do “quantum” indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câ., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse cenário, restou bem fixada a indenização no valor de R\$ 10.000,00, a qual se mostra apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos. Deixo de majorar a verba honorária, porquanto já fixada em seu patamar máximo na origem.

Atendem as partes para o detalhe de que 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).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR