



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000440015

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069344-11.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes TRENDS & BUSINESS IDIOMAS E VIAGENS LTDA e SANDRA MONICA SZWARC, é apelado AMERICAN SAUDE CORRETORA DE SEGUROS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 8ª 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 SALLES ROSSI (Presidente) E BENEDITO ANTONIO OKUNO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

CLARA MARIA ARAÚJO XAVIER

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1069344-11.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelantes: Trends & Business Idiomas e Viagens Ltda e outra

Apelada: American Saúde Corretora de Seguros Ltda.

Juiz de Direito: Guilherme Silva e Souza

VOTO Nº 21866

APELAÇÃO. PLANO DE SAÚDE. DENUNCIAÇÃO DA LIDE. CANCELAMENTO DO CONTRATO. COBRANÇA DE MENSALIDADE. Pleito de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 1. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da apelada ao cancelar indevidamente o plano odontológico ao invés do plano de saúde, e se há dever de indenização. RAZÕES DE DECIDIR. 2. O cancelamento equivocado ocorreu devido ao erro nos dados de acesso fornecidos pela parte autora, que não informou a existência de dois contratos com a operadora. 3. A falha decorreu de culpa exclusiva da parte autora, afastando o dever de indenização por parte da apelada. DISPOSITIVO E TESE. 4. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil não se configura quando há culpa exclusiva da vítima. 2. A correta informação dos dados é essencial para a prestação do serviço esperado. Legislação Citada: Código Civil, arts. 186 e 927. Código de Processo Civil, art. 85, § 11. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 649/658) interposto por Trends & Business Idiomas e Viagens Ltda. e Sandra Monica Szwarc contra a r. sentença de fls. 636/638 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com denúncia da lide e indenização por danos morais ajuizada em face de Amil Assistência Médica Internacional e American Saúde Corretora de Seguros Ltda., julgou improcedente a demanda

contra esta última. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Os coautores opuseram embargos de declaração (fls. 641/645), os quais foram rejeitados por meio da decisão de fls. 656.

Inconformada, sustentam os apelantes, em síntese, que contratou a requerida para ter mais segurança na transição entre os planos de saúde da Amil para a Notre Dame, pois ela é especialista nesse segmento, contudo sofreu inúmeros transtornos, tendo que ajuizar a presente ação para resolver a questão. Afirmam que foi enviado, em 30/03/2024, o login e senha para acesso da requerida ao portal da operadora Amil, a fim de que procedesse ao cancelamento do plano de saúde, contudo a apelada cancelou equivocadamente o plano odontológico, sendo evidente, portanto, a falha na prestação do serviço e o dever de indenizar. Asseveram que *“a empresa Apelada, sendo do ramo de assessoria no cancelamento de plano de saúde, sendo essa a sua ATIVIDADE PRINCIPAL, deveria ter solicitado a senha master, própria para o cancelamento do plano, logo de INÍCIO – tanto é que o fez mais de dois meses depois ao perceber o seu erro”*. Pontuam que foi a coautora Sandra, idosa de 60 anos, que alertou a empresa sobre a falta de resposta da Amil, de forma que o cancelamento acabou sendo efetivamente realizado somente em 04/06/2024, o que lhe gerou a cobrança de dois meses adicionais (junho de julho), com os quais não contava. Em vista disso e o mais que argumenta, requer a reforma da sentença para julgar totalmente procedente o pedido inicial.

Contrarrazões a fls. 666/672.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É, em síntese, o relatório.

Narra a inicial que a parte autora firmou contrato com a empresa denunciada, ora apelada, para realizar o cancelamento do contrato

de plano de saúde mantido com a Amil. Esclarece que passou à apelada, em 30/03/2024, os dados para acesso ao portal da operadora a fim de proceder ao cancelamento, contudo ela acabou por cancelar indevidamente o seu plano odontológico. Refere que alertou a ré quanto ao envio de boletos pela operadora mesmo após o pedido de cancelamento, mas esta sempre a tranquilizava, dizendo que era normal. Aduz que o erro somente foi percebido em 06/04/2024, o que lhe gerou a cobrança de mensalidade dos meses de junho e julho, com os quais não contava. Assim, propôs a presente demanda com o fim de que seja declarada a inexigibilidade do débito, a rescisão do contrato e a denúncia da lide com pedido de indenização.

Os coautores e a operadora Amil formalizaram acordo, o qual foi homologado em 17/10/2024 (fls. 626), prosseguindo a ação somente em relação à denunciada.

A corré, ora apelada, apresentou contestação alegando a inexistência de conduta ilícita, haja vista que a falha decorreu de equívoco da parte autora, que forneceu os dados de acesso do plano odontológico, não informando que possuía também esse tipo de contrato além do plano de saúde com a mesma operadora.

Conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves: “*A responsabilidade civil decorre de uma conduta voluntária violadora de um dever jurídico, isto é, da prática de um ato jurídico, que pode ser lícito ou ilícito*” (Direito Civil Brasileiro, vólum 4: Responsabilidade Civil, 16ª ed., São Paulo: Saraiva Educação, 2021, p. 34).

Por sua vez, o ato ilícito é aquele praticado com infração ao dever legal de não lesar a outrem e está estampado no art. 186 do Código Civil: “*Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*”.

No mesmo sentido, o disposto no artigo 927 também

do Código Civil: “*Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo*”.

Para a configuração da responsabilidade é necessária a presença de três requisitos: o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade.

No caso de responsabilidade contratual, o credor só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, enquanto o devedor só não será condenado a reparar o dano se provar a ocorrência de alguma das excludentes admitidas na lei: culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior. Incumbe-lhe, assim, o *onus probandi*.

Na hipótese dos autos, verifica-se que o cancelamento equivocado ocorreu em razão do erro quanto aos dados de acesso do portal da operadora fornecido pela parte autora, bem como da ausência de informação de que possuía dois contratos com a mesma operadora: um de plano de saúde e outro de plano odontológico, sendo que o seu objetivo era cancelar somente o primeiro e manter o segundo.

A tese de que a apelada deveria ter solicitado desde o início a senha master não comporta acolhimento, vez que a parte autora não impugnou a alegação de que forneceu o login e senha correspondentes ao plano odontológico e nem a ausência de informação sobre a existência de dois contratos.

Ora, a própria parte autora reconhece que no mesmo dia em que fornecido os dados para acesso ao portal, foi realizado o pedido de cancelamento do contrato, ainda que não daquele que pretendia. Vale dizer: se tivesse informado os dados corretos para a apelada, o cancelamento teria sido realizado conforme o esperado.

A falha decorreu de culpa exclusiva da parte autora, situação que afasta o dever de indenização por parte da apelada.

Por conseguinte, a sentença deu correta solução a lide, não merecendo qualquer reparo.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios devidos pelo apelante, são majorados 12% da mesma base de cálculo.

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

Daí porque, ante o exposto, pelo meu voto, nos termos supra consignados, **nego provimento ao recurso.**

Clara Maria Araújo Xavier
Relatora