



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.684.257 - SP (2017/0163577-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : JACQUELINE DA MOTTA SOARES RAMOS
ADVOGADO : TATHIANA HOFFMANN BANDEIRA - SP250593
RECORRIDO : ASSOCIACAO CASA FONTE DA VIDA
ADVOGADO : EDUARDO KIPMAN CERQUEIRA - SP154250

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. SAÚDE SUPLEMENTAR. PLANO DE SAÚDE. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. CIRURGIA DE GASTROPLASTIA. SENSIBILIDADE ÉTICO-SOCIAL DO JULGADOR. AFERIÇÃO DO DANO MORAL PELA NEGATIVA DE COBERTURA. NECESSIDADE. INEXISTÊNCIA DE REPERCUSSÃO EXTRAPATRIMONIAL NO ILÍCITO CONTRATUAL. MERO ABORRECIMENTO CONFIGURADO.

1. Ação ajuizada em 20/06/12. Recurso especial interposto em 29/09/16 e concluso ao gabinete em 26/07/17. Julgamento: CPC/15.

2. O propósito recursal consiste em definir se os contornos da negativa de cobertura para realização de cirurgia de gastroplastia da beneficiária de plano de saúde produziram dano moral compensável ou se consistiram em meros aborrecimentos.

3. Em relação aos litígios no campo da saúde suplementar, a conduta ilícita da operadora de plano de saúde, consubstanciada na negativa de cobertura de procedimentos previstos contratualmente, pode produzir danos morais ao beneficiário quando houver agravamento de sua condição de dor, de abalo psicológico e com prejuízos à saúde já debilitada.

4. A agutização de teses extremas – seja pelo afastamento genérico, seja pelo reconhecimento automático do dano moral – não encontra espaço dentro da noção de um processo judicial de resultados justos, cujo objetivo sempre renovado é encontrar a sensível e adequada pacificação do conflito de direito material trazido ao Poder Judiciário.

5. A adoção irrefletida de qualquer dos pontos, sem a devida articulação com as particularidades que individualizam as demandas judiciais, produz resultados inaceitavelmente injustos, quer por confiscar o direito legítimo à compensação das vítimas de verdadeira situação de abalo moral, quer por acolher dissimulações que em verdade quando muito se exaurem na esfera patrimonial sem ao menos triscar na sensibilidade do beneficiário de plano de saúde.

6. Na hipótese concreta, primeiro e segundo graus de jurisdição registraram que a negativa de cobertura não produziu piora no estado de saúde da beneficiária do plano de saúde, e nenhum dano que ultrapasse o dissabor cotidiano.

7. Recurso especial conhecido e não provido.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer e negar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 14 de agosto de 2018(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.684.257 - SP (2017/0163577-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : JACQUELINE DA MOTTA SOARES RAMOS
ADVOGADO : TATHIANA HOFFMANN BANDEIRA - SP250593
RECORRIDO : ASSOCIACAO CASA FONTE DA VIDA
ADVOGADO : EDUARDO KIPMAN CERQUEIRA - SP154250

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

Cuida-se de recurso especial interposto por JACQUELINE DA MOTTA SOARES RAMOS, com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SP.

Ação: de obrigação de fazer c/c compensação por danos morais, ajuizada pela recorrente, em face de ASSOCIACAO CASA FONTE DA VIDA, devido a negativa de cobertura de gastroplastia, na qual requer seja compelida a operadora de plano de saúde a fazer a cobertura de todas as despesas médicas da cirurgia, bem como seja condenada ao pagamento de compensação por dano moral.

Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a operadora do plano de saúde ao fornecimento da cirurgia. O pedido de compensação por danos morais foi julgado improcedente.

Acórdão: negou provimento às apelações interpostas por ambos litigantes, nos termos da seguinte ementa:

Plano de saúde. Contrato de assistência médica e/ou hospitalar. Aplicabilidade do CDC (Súmula 469 do C. STJ). Possibilidade de revisão de cláusulas contratuais que decorre do próprio sistema jurídico (arts. 478 e 480 do CC e art. 6º, V, do CDC). Relativização da 'pacta sunt servanda'. Serviços médicos e hospitalares. Paciente com diagnóstico de obesidade grau III. Prescrição médica positiva à realização do procedimento cirúrgico denominado gastroplastia redutora. Recusa à cobertura contratual. Tese de omissão de doença preexistente. Ausência de exames prévios ao ato da contratual. Prazo inaplicável na hipótese. Incidência da Súmula 105 desta C. Corte de Justiça. Procedimento emergencial em virtude do quadro clínico da paciente, associado a comorbidades (hipertensão arterial). Risco imediato de morte



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ou lesão irreparável. Cláusula limitativa que não convalesce. Negativa que implica na concreta inutilidade do negócio jurídico. Abusividade manifesta. Desequilíbrio contratual no exercício abusivo do direito que se evidencia na desigualdade material de poder. Prestadora que confunde boa-fé com interesse próprio. Menoscabo com o consumidor. Lesão à dignidade humana. Interpretação que fere a boa-fé objetiva e contrapõe-se à função social do contrato (arts. 421 e 422 do Cód. Civil). Conduta que a doutrina moderna caracteriza como ilícito lucrativo. Incidência dos arts. 4º, "caput", 7º, 46, 47 e 51, IV, do CDC. Cobertura devida. Danos morais. Não caracterização. A chave funcional do dano moral está no princípio constitucional e fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III, da Carta da República). Cirurgia eletiva. Conduta da operadora de saúde que não implicou no agravamento do estado de saúde da paciente, nem impôs-lhe sofrimento ou ameaça à sua integridade física. Prejuízo efetivo não evidenciado. Ausência de real penetração de eventual conduta ilícita e indevida na sobre a personalidade humana. Hipótese de mero aborrecimento, tédio ou desconforto que infelizmente é típica do cotidiano. Banalização do dano moral que deve ser evitada. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

Embargos de declaração: opostos pela recorrente, foram rejeitados.

Recurso especial: alega violação dos arts. 6º IV, V, do CDC, 186, 187, 927, do CC, bem como dissídio jurisprudencial. Sustenta que é notório o abalo que suportou, não sendo possível considerar que na hipótese dos autos exista mero inadimplemento contratual ou apenas um mero aborrecimento. Afirma que a recusa injustificada ao tratamento médico, passível de cobertura contratual, violou de modo inequívoco direito fundamental da consumidora, pois se encontrava em situação aflitiva e acabou por ser socorrida às pressas para o hospital local com quadro de hipertensão. Nesse contexto, requer o provimento do recurso para condenar a operadora ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de compensação por danos morais.

Admissibilidade: o recurso foi admitido pelo TJ/SP.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.684.257 - SP (2017/0163577-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : JACQUELINE DA MOTTA SOARES RAMOS

ADVOGADO : TATHIANA HOFFMANN BANDEIRA - SP250593

RECORRIDO : ASSOCIACAO CASA FONTE DA VIDA

ADVOGADO : EDUARDO KIPMAN CERQUEIRA - SP154250

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

O propósito recursal consiste em definir se os contornos da negativa de cobertura para realização de cirurgia de gastroplastia da beneficiária de plano de saúde produziram dano moral compensável ou se consistiram em meros aborrecimentos.

1. DA COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E A NEGATIVA DE COBERTURA DE OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE

Nas crônicas judiciais é possível encontrar os mais diversos tipos de abusos na formulação e deferimento de pedidos de reparação por dano moral. São de tal monta esses exageros que doutrinadores da estirpe de CALMON DE PASSOS passaram a denunciar a “imoralidade” das indenizações de dano moral, cujo objeto de reparação é objeto de fácil mistificação e, por que não dizer, dissimulação. Nas palavras do jurista:

Assim como já existiram carpideiras que choravam a dor dos que eram incapazes de chora-la, porque não a experimentavam, também nos tornamos extremamente hábeis em nos fazermos carpideiras de nós mesmos, chorando, para o espetáculo diante dos outros, a dor que em verdade não experimentamos. A possibilidade, inclusive, de retiramos proveitos financeiros dessa nossa dor oculta, fez-nos atores excepcionais e meliantes extremamente hábeis, quer como vítimas, quer como advogados ou magistrados. (CALMON DE PASSOS. *O imoral nas indenizações por dano moral*. In: Revista Magister de direito civil e processual civil. Porto Alegre, v. 5, n. 26, p. 47–60, set./out., 2008)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nessa tendência de vulgarização e banalização da reparação por danos morais, cumpre aos julgadores resgatar a dignidade desse instituto que foi penosamente consagrado no direito pátrio. Esse resgate passa, necessariamente, por uma melhor definição de seus contornos e parcimônia na sua aplicação, para invocá-lo apenas em casos que reclamem a atuação jurisdicional para o reparo de grave lesão à dignidade da pessoa humana.

Não se pode perder de vista, como bem descreve JOÃO MAURÍCIO ADEODATO, “com o olhar sobre as relações privadas, a solidão e a crise de identidade, trazidas pela falta de referências éticas, forçam o indivíduo a tornar-se seu próprio produtor de significado, em uma pulverização ética que sobrecarrega o direito” (Teoria retórica da norma e do direito subjetivo. São Paulo: Noeses, 2011, p. 238).

Em semelhante caminho, TÉRCIO SAMPAIO FERRAZ JR. afirma que “na prática, continua difícil arbitrar conflitos entre as diferenças individuais, pois não é claro em que medida a eliminação de impedimentos implica a percepção da chance de autorrealização e sua efetivação, e vice versa (Direitos humanos e o direito de ser diferente. *In*: O direito, entre o passado e o futuro. São Paulo: Noeses, 2014, p. 106).

Dessa forma, se não se quiser vulgarizar a importante reparabilidade dos danos morais, para sua configuração não basta qualquer tipo de contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas. Pelo contrário, deve-se identificar na hipótese concreta uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado. Em outras palavras, o simples inadimplemento contratual não configura dano moral, pois incapaz de agredir a dignidade humana.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Aborrecimentos decorrentes de relações contratuais estão ligados a vivência em sociedade, cujas expectativas são desatendidas de modo corriqueiro e nem por isso surgem abalos psicológicos com contornos sensíveis de violação à dignidade da pessoa humana.

Em relação aos litígios no campo da saúde suplementar, a conduta ilícita da operadora de plano de saúde, consubstanciada na negativa de cobertura de procedimentos previstos contratualmente, pode produzir danos morais ao beneficiário quando houver agravamento de sua condição de dor, de abalo psicológico e com prejuízos à saúde já debilitada.

Por outro lado, deve-se afirmar com clareza que não é toda negativa indevida que será causa para compensação por danos morais, pois há situações em que a operadora se encontra aparentemente fundamentada para delimitar a cobertura do plano de saúde.

A agutização de teses extremas – seja pelo afastamento genérico seja pelo reconhecimento automático – não encontra espaço dentro da noção de um processo judicial de resultados justos, cujo objetivo sempre renovado é encontrar a sensível e adequada pacificação do conflito de direito material trazido ao Poder Judiciário.

Em raciocínio muito singelo, percebe-se que a adoção irrefletida de qualquer dos pontos, sem a devida articulação com as particularidades que individualizam as demandas judiciais, produz resultados inaceitavelmente injustos, quer por confiscar o direito legítimo à compensação das vítimas de verdadeira situação de abalo moral, quer por acolher dissimulações que em verdade quando muito se exaurem na esfera patrimonial sem ao menos triscar na sensibilidade do beneficiário de plano de saúde.

A propósito, a dificuldade em realizar a prova do prejuízo moral – que



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

realmente existe – acaba por se transformar na porta de entrada de muitos dos abusos e excessos que cumpre combater com rigor, para o resgate da dignidade do próprio instituto. Em outra perspectiva, a dificuldade de se provar a dor oculta transforma as partes em atores de um espetáculo para demonstrar a dor que não se sente ou, diga-se ainda, para apresentar aquela dor que, além de não se sentir, é incapaz de configurar dano moral.

No fundo, ao analisar a doutrina e a jurisprudência, o que se percebe não é a operação de uma presunção *iure et de iure* propriamente dita na configuração das situações de dano moral, mas a substituição da prova de prejuízo moral – em muitas situações, incabível – pela sensibilidade ético-social do julgador.

À falta de padrões éticos e morais objetivos ou amplamente aceitos em sociedade, deve o julgador adotar a sensibilidade ético-social do homem comum, nem muito reativa a qualquer estímulo ou tampouco insensível ao sofrimento alheio. Imbuído dessa sensibilidade, deverá questionar e refletir sobre a existência de grave lesão ou atentado à dignidade da pessoa humana que pleiteia reparação.

2. DA AVALIAÇÃO DA HIPÓTESE EM JULGAMENTO

A recorrente solicitou autorização junto à operadora de plano de saúde, por três vezes, para realização de procedimento de gastroplastia vertical por videolaparoscopia. Entretanto, a operadora negou cobertura sob o argumento de que a beneficiária tinha doença preexistente ao contrato – obesidade mórbida.

De acordo com o relato da recorrente, o contrato foi celebrado em 24/01/11 e seu ganho de peso ocorreu entre março de 2011 a junho de 2012, quando chegou a pesar 115 quilos, com 1,63 metros de altura. O sobrepeso foi



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

agravado após se submeter a cirurgia de retirada de cisto no ovário. Assim, afirma que a conduta da operadora é abusiva e lhe causou danos morais, sobretudo porque precisou da tutela jurisdicional para ter acesso à cirurgia, após ser socorrida às pressas em decorrência de uma crise de hipertensão.

Ao avaliar o conjunto fático-probatório dos autos, primeiro e segundo graus de jurisdição foram uníssonos ao registrar que os contornos do litígio não produziram dano moral à recorrente.

A sentença registrou que “na hipótese dos autos, embora exista o descumprimento de cláusula contratual por parte da demandada, não se verifica que houve prejuízo extrapatrimonial da autora, até porque se não atendida a solicitação administrativa do procedimento cirúrgico esta foi suprida pela tutela de urgência” (e-STJ. 270).

O TJ/SP, em sintonia no convencimento a respeito dos fatos, registrou que “não há nenhum indício de que tal agir (da operadora) tenha causado dano ou piora no estado de saúde da segurada. Não é viável, assim, a indenização por danos morais, posto que não se levanta a existência de lesão a nenhuma das faces dos direitos da personalidade da autora, não se verificando nenhuma conduta pública vexatória, humilhante ou depreciativa em face à sua dignidade” (e-STJ fl. 339).

Inviável a modificação desse entendimento, portanto, diante de concretos elementos a respeito da inexistência de dano moral da recorrente.

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e LHE NEGÓ PROVIMENTO, ante a inexistência de dano moral da beneficiária-recorrente na espécie.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2017/0163577-6

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.684.257 / SP

Números Origem: 00057463920128260126 1260120120057461 20160000370966 20160000616256
57463920128260126

EM MESA

JULGADO: 14/08/2018

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : JACQUELINE DA MOTTA SOARES RAMOS
ADVOGADO : TATHIANA HOFFMANN BANDEIRA - SP250593
RECORRIDO : ASSOCIACAO CASA FONTE DA VIDA
ADVOGADO : EDUARDO KIPMAN CERQUEIRA - SP154250

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Planos de Saúde

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu e negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente) e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.