



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2759769 - SP (2024/0364209-9)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.
ADVOGADO : ANDRE MENESCAL GUEDES E OUTRO(S) - SP324495
AGRAVADO : DIEGO ROCHA DUTRA DA SILVA HORNA PEZO
AGRAVADO : ROSANGELA APARECIDA POLA
ADVOGADO : FERNANDO ROMERO - SP243914

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS. SÚMULA 7/STJ. AGRADO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

1. *"Nas hipóteses em que há recusa injustificada de cobertura por parte da operadora do plano de saúde para tratamento do segurado, causando abalo emocional no segurado, como ocorrido no presente caso, a orientação desta Corte é assente quanto à caracterização de dano moral, não se tratando apenas de mero aborrecimento. Precedentes"* (AgInt no AREsp 1.726.540/PE, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 30/11/2020, DJe de 18/12/2020).

2. De acordo com o Tribunal de origem, os autores experimentaram prejuízo diante da negativa da operadora do plano de assistência médica, evidenciado na demora para a realização de exame, sobretudo pela espera excessiva para a realização de exame dependente de jejum, que já havia sido cancelado em outra oportunidade, bem como pelo fato de os autores serem residentes na cidade de Bariri/SP, a qual dista 60 quilômetros de Bauru, sendo de rigor o reconhecimento dos danos morais.

3. Agravo interno provido, para conhecer do agravo e não conhecer do recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 11/02/2025 a 17/02/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Maria Isabel Gallotti e Antonio Carlos Ferreira votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Marco Buzzi.

Brasília, 24 de fevereiro de 2025.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2759769 - SP (2024/0364209-9)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
AGRAVANTE : HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.
ADVOGADO : ANDRE MENESCAL GUEDES E OUTRO(S) - SP324495
AGRAVADO : DIEGO ROCHA DUTRA DA SILVA HORNA PEZO
AGRAVADO : ROSANGELA APARECIDA POLA
ADVOGADO : FERNANDO ROMERO - SP243914

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

1. *"Nas hipóteses em que há recusa injustificada de cobertura por parte da operadora do plano de saúde para tratamento do segurado, causando abalo emocional no segurado, como ocorrido no presente caso, a orientação desta Corte é assente quanto à caracterização de dano moral, não se tratando apenas de mero aborrecimento. Precedentes"* (AgInt no AREsp 1.726.540/PE, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 30/11/2020, DJe de 18/12/2020).

2. De acordo com o Tribunal de origem, os autores experimentaram prejuízo diante da negativa da operadora do plano de assistência médica, evidenciado na demora para a realização de exame, sobretudo pela espera excessiva para a realização de exame dependente de jejum, que já havia sido cancelado em outra oportunidade, bem como pelo fato de os autores serem residentes na cidade de Bariri/SP, a qual dista 60 quilômetros de Bauru, sendo de rigor o reconhecimento dos danos morais.

3. Agravo interno provido, para conhecer do agravo e não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A. contra decisão (e-STJ, fls. 177-178), proferida pelo douto Ministro Presidente do STJ, que conheceu do agravo para não conhecer do recurso especial, em razão da falta de impugnação do fundamento da decisão de admissibilidade, qual seja a incidência da Súmula 7/STJ.

Nas razões do agravo interno (e-STJ, fls. 182-188), a agravante aduz que houve impugnação específica quanto à incidência da Súmula 7/STJ; e reafirma a violação dos arts. 186, 884 e 927 do Código Civil de 2002.

Não foi apresentada impugnação (e-STJ, fl. 192).

É o relatório.

VOTO

À vista das razões apresentadas no agravo interno, reconsidero a decisão da Presidência desta Corte, tendo em vista a impugnação de todos os óbices atestados na decisão de admissibilidade proferida pelo eg. TJSP.

Passa-se, assim, a novo exame do recurso.

Trata-se de agravo de HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A. contra decisão que inadmitiu recurso especial fundado no art. 105, III, "a", da Constituição Federal, interposto contra v. acórdão do eg. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado (e-STJ, fl. 121):

"CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL. Hipótese em que o exame médico, já reagendado no interesse da ré e dependente de jejum, sofreu atraso de quase cinco horas. Dano moral in re ipsa caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do polo consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor, que demandam com base em direito próprio. Razoabilidade. Sucumbência redimensionada. Pedido procedente. Recurso provido."

Nas razões do recurso especial (e-STJ, fls. 132-141), a recorrente alegou violação dos arts. 186, 884 e 927 do Código Civil de 2002.

Sustentou, em síntese, que a condenação por danos morais não se justifica, uma vez que não ficou comprovado o dano efetivamente causado. Afirmou que a operadora de plano de saúde não praticou nenhuma conduta dolosa capaz de infligir ao autor sofrimento indesejado.

Passe-se à análise do mérito.

In casu, o eg. Tribunal de origem, ao analisar a controvérsia, consignou o seguinte (e-STJ, fls. 122-128):

"Com efeito, incontroversa a falha na prestação dos serviços, inclusive à luz da revelia do polo passivo², verifica-se que o episódio ultrapassou o limite do aceitável (demora de quase cinco horas na realização do exame, dependente de jejum, que já havia sido reagendado para melhor se adequar ao interesse do polo passivo)³, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender⁵, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁶, tanto que, a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.

(...)

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o

entendimento e a compreensão acerca, v. g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados stricto sensu ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas. Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁸, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

(...)

O dano, na espécie, é in re ipsa, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais. O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do polo consumidor de não ser submetido a tamanho imbróglio (espera absolutamente excessiva para a realização de exame, dependente de jejum, que já havia sido cancelado em oportunidade pretérita), sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, o que se reforça diante da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor¹⁴, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.

(...)

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e o tempo decorrido, afigura-se razoável estimar a indenização extrapatrimonial em R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor, que deduzem pretensão com base em direito próprio, nos termos do pedido (item 5.1 fls. 05), marcado pelas balizas da adstrição/congruência."

Verifica-se que a conclusão adotada pelo Tribunal a quo está em consonância com o entendimento desta Corte Superior, de que *"a recusa indevida/injustificada, pela operadora de plano de saúde, em autorizar a cobertura financeira de tratamento médico a que esteja legal ou contratualmente obrigada, enseja reparação a título de dano moral, por agravar a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito do beneficiário"* (AgInt nos EDcl no REsp 1.963.420/SP, Relator Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA**, julgado em 14/2/2022, DJe de 21/2/2022). No mesmo sentido:

"CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PLANO DE SAÚDE. SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA. RECUSA INDEVIDA DE INTERNAÇÃO DE RECÉM-NASCIDO EM UTI NEONATAL. DANO MORAL CONFIGURADO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS. BASE DE CÁLCULO. OBRIGAÇÃO DE FAZER COM VALOR ECONOMICAMENTE AFERÍVEL. ENTENDIMENTO CONSOLIDADO NO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 568 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. A jurisprudência pacífica do STJ é de que a recusa injustificada de cobertura de tratamento de saúde enseja danos morais, em razão do agravamento da aflição e angústia do segurado, que já se encontra com sua higidez físico-psicológica comprometida, por conta da enfermidade que o acomete.

2. No caso, é patente o sofrimento moral causado pela operadora do plano de saúde, ao recusar indevidamente a cobertura do procedimento médico a parte autora, causando a si e a sua família inúmeras alterações físicas e

emocionais, especialmente em razão do quadro de infecção das vias aéreas superiores do recém-nascido, com recomendação de internação, com emergência, em UTI neonatal.

3. Qualquer outra análise acerca da configuração do dano moral indenizável, da forma como trazida no apelo nobre, está obstada pela incidência da Súmula n. 7 do STJ.

4. É assente no STJ que a obrigação de fazer que determina o custeio de tratamento médico por parte das operadoras de planos de saúde pode ser economicamente aferida. Assim, nas decisões que reconhecem o direito à cobertura e/ou ao reembolso de tratamento médico, os honorários advocatícios sucumbenciais incidem sobre a condenação à obrigação de fazer, equivalente ao valor despendido/reembolsado pela operadora com o tratamento do beneficiário.

5. Não sendo a linha argumentativa apresentada capaz de evidenciar a inadequação dos fundamentos invocados pela decisão agravada, o presente agravo não se revela apto a alterar o conteúdo do julgado impugnado, devendo ele ser integralmente mantido em seus próprios termos.

6. Agravo interno não provido."

(AgInt no REsp n. 2.139.391/SP, Relator Ministro **MOURA RIBEIRO**, **TERCEIRA TURMA**, julgado em 26/8/2024, DJe de 28/8/2024.)

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLANO DE SAÚDE. PACIENTE RECÉM-NASCIDO COM PNEUMONIA. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA. INTERNAÇÃO. RECUSA INDEVIDA DE COBERTURA. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a cláusula contratual que prevê prazo de carência para utilização dos serviços prestados pelo plano de saúde não é considerada abusiva, desde que não obste a cobertura do segurado em casos de emergência ou urgência.

2. **"A recusa indevida de cobertura, pela operadora de plano de saúde, nos casos de urgência ou emergência, enseja reparação a título de dano moral, em razão do agravamento ou aflição psicológica ao beneficiário, ante a situação vulnerável em que se encontra" (AgInt no REsp 2.025.038/SP, Relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 4/9/2023, DJe de 8/9/2023).**

3. O valor da indenização por danos morais, arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não é exorbitante nem desproporcional, considerados os danos sofridos pela recorrida que, conforme mencionado pelas instâncias ordinárias, suportou a negativa indevida de internação de emergência para tratamento de seu filho recém-nascido diagnosticado com pneumonia.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo julgamento, conhecer do agravo para negar provimento ao recurso especial." (AgInt no AREsp n. 2.467.708/PE, Relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, **QUARTA TURMA**, julgado em 10/6/2024, DJe de 27/6/2024)

"AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLANO DE SAÚDE. COBERTURA DE PROCEDIMENTO MÉDICO. PARALISIA CEREBRAL. FUNDAMENTO DO ACÓRDÃO ESTADUAL NÃO IMPUGNADO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 283/STF. DANOS MORAIS. ACÓRDÃO ESTADUAL EM SINTONIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO DESPROVIDO.

1. A ausência de impugnação, nas razões do recurso especial, de fundamento

autônomo e suficiente à manutenção do acórdão recorrido atrai o óbice da Súmula 283 do STF, segundo a qual: "É inadmissível o recurso extraordinário, quando a decisão recorrida assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles."

2. "Nas hipóteses em que há recusa injustificada de cobertura por parte da operadora do plano de saúde para tratamento do segurado, causando abalo emocional no segurado, como ocorrido no presente caso, a orientação desta Corte é assente quanto à caracterização de dano moral, não se tratando apenas de mero aborrecimento.

Precedentes" (AgInt no AREsp 1.726.540/PE, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 30/11/2020, DJe de 18/12/2020).

3. O valor arbitrado pelas instâncias ordinárias a título de danos morais pode ser revisado, em sede de recurso especial, quando irrisório ou exorbitante. No caso, o montante fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) mostra-se proporcional e adequado aos danos sofridos pela parte recorrida, que, mesmo em tratamento urgente, teve injustificada negativa de cobertura de tratamento prescrito pelo médico.

4. Estando o acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência do STJ, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ, aplicável ao recurso especial tanto pela alínea "a" como pela alínea "c" do permissivo constitucional.

5. Agravo interno a que se nega provimento."

(AgInt no REsp n. 2.087.379/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/12/2023, DJe de 20/12/2023 - g. n.)

O eg. Tribunal de origem entendeu que os autores experimentaram prejuízo diante da negativa da operadora do plano de assistência médica, evidenciado na demora para a realização de exame, sobretudo pela espera excessiva para a realização de exame dependente de jejum, que já havia sido cancelado em outra oportunidade, bem como pelo fato de os autores serem residentes na cidade de Bariri/SP, a qual dista 60 quilômetros de Bauru, sendo de rigor o reconhecimento dos danos morais.

Diante de tal contexto, o Tribunal *a quo*, ao julgar procedente o pedido indenizatório formulado pela parte agravada em face da operadora do plano de saúde, decidiu em conformidade com a orientação consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça, o que atrai, novamente, o óbice previsto na Súmula 83 do STJ.

Ademais, a alteração de tal entendimento demandaria o reexame do contexto fático-probatório dos autos. Incidência da Súmula 7/STJ.

A propósito, guardadas as devidas particularidades:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. SOFRIMENTO CAUSADO EXCLUSIVAMENTE POR COMPORTAMENTO DO AUTOR. REVISÃO. SÚMULA 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. FALTA DE COTEJO ANALÍTICO.

1. O Tribunal de origem, amparado nos elementos fático-probatórios dos autos, concluiu que se o sofrimento com o resultado do primeiro exame de sangue se prolongou, à evidência foi por culpa do próprio autor que não seguiu à risca orientação médica alertando-o da necessidade de exames complementares que só foram realizados após o decurso de cinco meses.

2. A Corte estadual entendeu, ainda, que não havia justificativa convincente para a demora na realização dos exames complementares e necessários, mormente em se tratando de um estudante de medicina, pessoa com

qualificação e discernimento suficientes para avaliar a importância dessas providências.

3. No presente caso, a conclusão de inexistência de ato ilícito a gerar dano indenizável não pode ser revista em sede de recurso especial, porquanto demandaria reexame de prova, o que é vedado, nos termos da Súmula 7/STJ.

4. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp n. 476.076/SP, relator **Ministro Luis Felipe Salomão**, Quarta Turma, julgado em 25/3/2014, DJe de 4/4/2014.)

Ante o exposto, dou provimento ao agravo interno, a fim de reconsiderar a decisão de fls. 177-178, para conhecer do agravo e não conhecer do recurso especial.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AgInt no AREsp 2.759.769 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2024/0364209-9

Número de Origem:
10255107620238260071

Sessão Virtual de 11/02/2025 a 17/02/2025

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.

ADVOGADO : ANDRE MENESCAL GUEDES E OUTRO(S) - SP324495

AGRAVADO : DIEGO ROCHA DUTRA DA SILVA HORNA PEZO

AGRAVADO : ROSANGELA APARECIDA POLA

ADVOGADO : FERNANDO ROMERO - SP243914

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - SERVIÇOS
HOSPITALARES

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.

ADVOGADO : ANDRE MENESCAL GUEDES E OUTRO(S) - SP324495

AGRAVADO : DIEGO ROCHA DUTRA DA SILVA HORNA PEZO

AGRAVADO : ROSANGELA APARECIDA POLA

ADVOGADO : FERNANDO ROMERO - SP243914

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 11/02/2025 a 17/02/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos

do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Maria Isabel Gallotti e Antonio Carlos Ferreira votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Marco Buzzi.

Brasília, 17 de fevereiro de 2025