SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**RECURSO ESPECIAL Nº 2194207 - SP (2025/0027150-2)**

| | | |
|---|---|---|
| **RELATORA** | **:** | **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA** |
| RECORRENTE | : | PREVENT SENIOR PRIVATE OPERADORA DE SAUDE LTDA |
| ADVOGADOS | : | LUIZ INÁCIO AGUIRRE MENIN - SP101835 |
| | | GABRIEL FERREIRA DA SILVA - SP407238 |
| | | MARCO ANTONIO PAREDE VICENTINI - SP404518 |
| RECORRIDO | : | FRANCISCO CARLOS DA SILVA |
| ADVOGADOS | : | RAMON GERALDO PORTES - SP365283 |
| | | ANDRISLENE DE CÁSSIA COELHO - SP289497 |

**EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. TRATAMENTO DE URGÊNCIA. FALTA DE VAGAS NA REDE CREDENCIADA. NEGATIVA DE COBERTURA INTEGRAL FORA DA REDE. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO.

**I. Caso em exame**

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que manteve a condenação de operadora de plano de saúde ao reembolso integral de despesas médicas e à compensação por danos morais, em razão de negativa de cobertura para cirurgia de urgência e tratamento oncológico.

2. A decisão de origem considerou que a urgência do procedimento e a falta de vagas na rede credenciada justificam a necessidade de reembolso integral e que a recusa indevida de cobertura agravou a situação de dor e abalo psicológico do autor, impondo a compensação por danos morais.

**II. Questão em discussão**

3. A questão em discussão consiste em saber se a negativa de cobertura por parte do plano de saúde, em situação de urgência, justifica o reembolso integral das despesas médicas realizadas fora da rede credenciada e a compensação por danos morais.

**III. Razões de decidir**

4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou-se no sentido de que, em casos de urgência, é devido o reembolso integral das despesas realizadas fora da rede credenciada, quando não há oferta de tratamento na rede credenciada.

5. A recusa indevida de cobertura médico-assistencial em situações de emergência configura danos morais, pois agrava o sofrimento psíquico do usuário.

6. O acórdão recorrido está em consonância com o entendimento jurisprudencial desta Corte Superior, incidindo a Súmula 83/STJ.

**IV. Dispositivo**

7. Recurso não provido.

Documento eletrônico VDA48437185 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 24/06/2025 13:57:28
Publicação no DJEN/CNJ de 26/06/2025. Código de Controle do Documento: 4a63a2bb-f743-457a-aba8-eca4a451ea10

## ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 17/06/2025 a 23/06/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 24 de junho de 2025.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora

**Documento eletrônico VDA48437185 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 24/06/2025 13:57:28**
**Publicação no DJEN/CNJ de 26/06/2025. Código de Controle do Documento: 4a63a2bb-f743-457a-aba8-eca4a451ea10**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**RECURSO ESPECIAL Nº 2194207 - SP (2025/0027150-2)**

| | | |
|---|---|---|
| **RELATORA** | **:** | **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA** |
| RECORRENTE | : | PREVENT SENIOR PRIVATE OPERADORA DE SAUDE LTDA |
| ADVOGADOS | : | LUIZ INÁCIO AGUIRRE MENIN - SP101835 |
| | | GABRIEL FERREIRA DA SILVA - SP407238 |
| | | MARCO ANTONIO PAREDE VICENTINI - SP404518 |
| RECORRIDO | : | FRANCISCO CARLOS DA SILVA |
| ADVOGADOS | : | RAMON GERALDO PORTES - SP365283 |
| | | ANDRISLENE DE CÁSSIA COELHO - SP289497 |

**EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. TRATAMENTO DE URGÊNCIA. FALTA DE VAGAS NA REDE CREDENCIADA. NEGATIVA DE COBERTURA INTEGRAL FORA DA REDE. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO.

## I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que manteve a condenação de operadora de plano de saúde ao reembolso integral de despesas médicas e à compensação por danos morais, em razão de negativa de cobertura para cirurgia de urgência e tratamento oncológico.

2. A decisão de origem considerou que a urgência do procedimento e a falta de vagas na rede credenciada justificam a necessidade de reembolso integral e que a recusa indevida de cobertura agravou a situação de dor e abalo psicológico do autor, impondo a compensação por danos morais.

## II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a negativa de cobertura por parte do plano de saúde, em situação de urgência, justifica o reembolso integral das despesas médicas realizadas fora da rede credenciada e a compensação por danos morais.

## III. Razões de decidir

**Documento eletrônico VDA48256337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/06/2025 14:08:14**
**Código de Controle do Documento: 229ee8c4-938a-4dc2-a6a5-9280aa4be3f8**

4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou-se no sentido de que, em casos de urgência, é devido o reembolso integral das despesas realizadas fora da rede credenciada, quando não há oferta de tratamento na rede credenciada.

5. A recusa indevida de cobertura médico-assistencial em situações de emergência configura danos morais, pois agrava o sofrimento psíquico do usuário.

6. O acórdão recorrido está em consonância com o entendimento jurisprudencial desta Corte Superior, incidindo a Súmula 83/STJ.

## IV. Dispositivo

7. Recurso não provido.

## RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Especial interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal, contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado (e-STJ, fl. 530):

> *PRELIMINAR – GRATUIDADE DE JUSTIÇA – Inexistência de elementos que demonstrem que o Autor possui condição financeira a justificar a revogação dos benefícios da gratuidade de justiça anteriormente concedidos – PRELIMINAR REJEITADA.*
>
> *APELAÇÃO PLANO DE SAÚDE Indenização por Danos Materiais e Morais Cirurgia de Urgência para retirada de tumor e posterior tratamento oncológico Procedência em parte da ação Insurgência das Partes Laudos médicos claros ao estabelecer o quadro clínico do Autor e a necessidade de realização urgente da cirurgia e do tratamento por ele pleiteado Rede credenciada que não possuía vagas para o tratamento de urgência pretendido pelo beneficiário, o que justifica a sua procura por rede eletiva Impossibilidade de utilização da rede credenciada que torna de rigor o reembolso integral pleiteado Indicação de tratamento que cabe somente ao médico assistente Precedentes desta 2ª Câmara de Direito Privado Danos Morais Autor que, diagnosticado com câncer, no momento em que mais necessitou do convênio médico, não pôde contar com sua utilização, sendo obrigado a contar com a ajuda de familiares e amigos para arcar com os custos do tratamento, bem como acionar o Poder Judiciário para obter o reembolso guerreado Agravamento da situação de dor e abalo psicológico Indenização bem fixada no valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) Sentença Mantida RECURSOS NÃO PROVIDOS.*

**Documento eletrônico VDA48256337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/06/2025 14:08:14**
**Código de Controle do Documento: 229ee8c4-938a-4dc2-a6a5-9280aa4be3f8**

Nas razões do recurso, a parte recorrente, além de apontar a existência de dissídio jurisprudencial, alegou que o acórdão recorrido violou os artigos 12, inciso VI e 35-C, da Lei 9656/98, e artigos 186 e 927 do Código Civil, ao não limitar o reembolso das despesas ao que seria gasto em rede credenciada e ao reconhecer a existência de dano moral indenizável (e-STJ, fls. 541-596).

Intimada nos termos do art. 1.042, § 3º, do Código de Processo Civil, a parte recorrida afirmou a inexistência de requisitos ou elementos aptos a promover a alteração do julgado impugnado (e-STJ, fls. 693-700).

É o relatório.

**VOTO**

O recurso especial é tempestivo e cabível, pois interposto em face de decisão que negou provimento ao recurso de apelação interposto na origem (art. 105, III, a e c, da Constituição Federal).

Entretanto, o recurso não merece ser provido.

O acórdão recorrido decidiu a controvérsia consignando que (e-STJ, fls. 534):

> *"Tendo em vista a patologia em tela, foi submetido a uma intervenção cirúrgica para retirada da lesão tumoral. Ocorre que o paciente, ora requerente, somente teve a cobertura das sessões de radioterapia e quimioterapia, sob a justificativa de falta de vagas na rede credenciada. (…) Destaque-se que nas situações relatadas na exordial, nos documentos médicos emitidos constava expressamente a expressão 'URGÊNCIA'. Oras, se na percepção da equipe médica que realizou os atendimentos os casos eram de urgência, não competia ao plano negar o atendimento por 'falta de vaga', devendo, se o caso, fornecer todo o aparato necessário em outro hospital. Em relação à cirurgia, despontou evidente que se tratava de procedimento de urgência, e não de caráter eletivo. Impõe-se, no caso, a aplicação prática do princípio 'Venire contra Factum Proprium', que veda a adoção de comportamentos contraditórios. Oras, se os profissionais médicos classificaram a situação como sendo de urgência, descabe à ré, em Juízo, defender ponto de vista diverso. E em se tratando de procedimentos de urgência, e já tendo transcorrido prazo superior a 24 horas desde a data da contratação, a carência haveria de ser afastada, revelando-se ilegítima a recusa de atendimento manifestada pelas rés, o que dispensa maiores digressões. Como corolário lógico, impõe-se compelir a ré à restituição integral, de forma simples, de todos os valores desembolsados pelo autor nesse pertinente."*

A pretensão do recorrente é de ver afastada a condenação ao reembolso integral das despesas médicas e à compensação por danos morais. Ocorre que a Corte Estadual entendeu que a situação de urgência justificava o

**Documento eletrônico VDA48256337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/06/2025 14:08:14**
**Código de Controle do Documento: 229ee8c4-938a-4dc2-a6a5-9280aa4be3f8**

reembolso integral, e que o agravamento da situação de dor e abalo psicológico do autor impunha a compensação por danos morais.

A postura do Tribunal de origem, no particular, amolda-se às orientações jurisprudenciais desta Corte, tanto sobre a obrigatoriedade do reembolso integral em casos de urgência quanto em relação à ocorrência de dano moral compensável quando há recursa indevida de cobertura pelo Plano de Saúde.

Nesse sentido (com destaque no que releva):

> *CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. ATENDIMENTO FORA DA REDE CREDENCIADA. REEMBOLSO INTEGRAL. DECISÃO DO ACÓRDÃO RECORRIDO EM CONSONÂNCIA COM O ENTENDIMENTO DO STJ. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.*
>
> ***1. "Evidenciadas a urgência do tratamento e a falha na prestação do serviço consistente na omissão da operadora do plano de saúde em indicar estabelecimento, além da indisponibilidade de serviços próprios na rede credenciada, é devido o reembolso integral das despesas feitas pelo segurado" (EDcl no AgInt no AREsp 2.559.193/SP, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 14/10/2024, DJe de 21/10/2024).***
>
> *2. O acórdão recorrido está em consonância com o entendimento jurisprudencial desta Corte Superior. Incidência da Súmula 83/STJ.*
>
> *3. Agravo interno desprovido.*
>
> *(AgInt no REsp n. 2.192.968/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 5/5/2025, DJEN de 12/5/2025.)*

> *AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. PLANO DE SAÚDE. PROCEDIMENTO CIRÚRUGICO. REEMBOLSO INTEGRAL. REDE CREDENCIADA. INEXISTÊNCIA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA Nº 7/STJ. IMPOSSIBILIDADE. DANOS MORAIS. DISCUSSÃO PATRIMONIAL.*
>
> ***1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou-se no sentido de que o beneficiário faz jus ao reembolso integral das despesas realizadas fora da rede credenciada, em situações excepcionais, tais como a urgência na realização do procedimento e na hipótese em que não ofertado o tratamento na rede credenciada.***
>
> *Precedentes.*
>
> *2. A revisão das conclusões da Corte de origem quanto à existência de profissionais habilitados na rede credenciada demandaria o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, procedimento vedado em recurso especial em virtude do óbice da Súmula nº 7/STJ.3. A aplicação da Súmula nº 7/STJ em relação ao recurso especial interposto pela alínea "a" do permissivo constitucional prejudica a*

**Documento eletrônico VDA48256337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/06/2025 14:08:14**
**Código de Controle do Documento: 229ee8c4-938a-4dc2-a6a5-9280aa4be3f8**

*análise da mesma matéria indicada no dissídio jurisprudencial.4. Há configuração de danos morais indenizáveis pela recusa indevida de cobertura médico-assistencial pela operadora de plano de saúde às situações de emergência, porquanto agrava o sofrimento psíquico do usuário, já combalido pelas condições precárias de saúde.*

*5. Na hipótese, não restaram configurados os danos morais, tendo em vista que a questão controvertida posta nos autos refere-se tão somente ao montante a ser pago a título de reembolso do procedimento cirúrgico outrora realizado.*

*6. Agravo conhecido para conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, dar-lhe provimento.*

*(AREsp n. 2.851.013/AL, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 5/5/2025, DJEN de 9/5/2025.)*

Com relação à compensação por danos morais:

*RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. PLANO DE SAÚDE. NEGATIVA DE COBERTURA. INTERNAÇÃO HOSPITALAR. RECUSA INDEVIDA. CARÁTER EMERGENCIAL. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. PRECEDENTES.*

***1. Consoante a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, há configuração de danos morais indenizáveis pela recusa indevida de cobertura médico-assistencial pela operadora de plano de saúde às situações de emergência, porquanto agrava o sofrimento psíquico do usuário, já combalido pelas condições precárias de saúde.***

*2. Recurso especial conhecido e não provido.*

*(REsp n. 2.198.552/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 5/5/2025, DJEN de 9/5/2025.)*

*CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA DO STJ. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. PLANO DE SAÚDE. MAMOPLASTIA. CARÁTER NÃO ESTÉTICO. INDICAÇÃO MÉDICA. RECUSA INDEVIDA. CONSONÂNCIA COM O ENTENDIMENTO DESTA CORTE SUPERIOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.*

*1. A agravante realizou a impugnação específica dos fundamentos da decisão de inadmissibilidade do recurso especial. Decisão da Presidência do STJ reconsiderada.*

*2. Não se configura cerceamento de defesa quando o juiz da causa entende suficientemente instruído o feito, declarando a prescindibilidade de dilação probatória, por se tratar de matéria eminentemente de direito ou de fato que deva ser provado por via documental.*

**Documento eletrônico VDA48256337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/06/2025 14:08:14**
**Código de Controle do Documento: 229ee8c4-938a-4dc2-a6a5-9280aa4be3f8**

> *3. No caso, a Corte estadual entendeu presentes os requisitos para possibilitar a cobertura do procedimento cirúrgico de natureza urgente à luz da Lei 9.656/98, sob o fundamento de que a recorrida apresenta quadro de dores crônicas na coluna cervicotorácica.*
>
> ***4. "A jurisprudência desta Corte é no sentido de que o mero descumprimento contratual não enseja indenização por dano moral. No entanto, nas hipóteses em que há recusa de cobertura por parte da operadora do plano de saúde para tratamento de urgência ou emergência, segundo entendimento jurisprudencial desta Corte, há configuração de danos morais indenizáveis" (AgInt no REsp 1.838.679 /SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020 , DJe de 25/3/2020).***
>
> *5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo para negar provimento ao recurso especial.*
>
> *(AgInt no AREsp n. 2.816.272/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 7/4/2025, DJEN de 11/4/2025.)*

Diante da consonância entre o julgado e o entendimento jurisprudencial deste Superior Tribunal de Justiça, inviável o recurso especial.

Manifesto meu voto, portanto, pelo não provimento do presente recurso especial.

Determino, por fim, a majoração dos honorários advocatícios, em desfavor da parte recorrente, no importe de 10% sobre o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.

**Documento eletrônico VDA48256337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/06/2025 14:08:14**
**Código de Controle do Documento: 229ee8c4-938a-4dc2-a6a5-9280aa4be3f8**

# SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## TERMO DE JULGAMENTO
## TERCEIRA TURMA

**REsp 2.194.207 / SP**

Número Registro: 2025/0027150-2 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10366153720218260001

Sessão Virtual de 17/06/2025 a 23/06/2025

**Relator**

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

**Presidente da Sessão**

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

**Subprocuradora-Geral da República**

Exma. Sra. MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI

**Secretário**

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

**AUTUAÇÃO**

| | | |
|---|---|---|
| RECORRENTE | : | PREVENT SENIOR PRIVATE OPERADORA DE SAUDE LTDA |
| ADVOGADOS | : | LUIZ INÁCIO AGUIRRE MENIN - SP101835 |
| | | GABRIEL FERREIRA DA SILVA - SP407238 |
| | | MARCO ANTONIO PAREDE VICENTINI - SP404518 |
| RECORRIDO | : | FRANCISCO CARLOS DA SILVA |
| ADVOGADOS | : | ANDRISLENE DE CÁSSIA COELHO - SP289497 |
| | | RAMON GERALDO PORTES - SP365283 |

ASSUNTO : DIREITO DA SAÚDE - SUPLEMENTAR - PLANOS DE SAÚDE

**TERMO**

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 17/06/2025 a 23/06/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

**Documento eletrônico VDA48409317 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 24/06/2025 00:29:00**
**Código de Controle do Documento: 346b33fc-beda-4867-94b3-b5671b2df507**

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 23 de junho de 2025

**Documento eletrônico VDA48409317 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006**
**Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 24/06/2025 00:29:00**
**Código de Controle do Documento: 346b33fc-beda-4867-94b3-b5671b2df507**