



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2203859 - SP (2025/0094352-5)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
RECORRENTE : ANA BEATRIZ FERREIRA PANDOLFI
ADVOGADOS : GUSTAVO AMBROGI CINCOTTO - SP386306
LILIAN D' ANGELO TOMAZINHO - SP404492
RAFAELA ALVAREZ MORALES - SP347217
RECORRIDO : NOTRE DAME INTERMEDICA SAUDE S.A.
ADVOGADO : LUIZ FELIPE CONDE - SP310799
INTERES. : SUELEN GOMES FERREIRA

EMENTA

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO PROPOSTA CONTRA OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE. RECUSA DE COBERTURA EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA. DANO MORAL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que negou provimento ao recurso de apelação, mantendo a decisão que não reconheceu a obrigação de indenizar por danos morais decorrentes da recusa de cobertura de internação em caráter de urgência.

2. A parte recorrente alega que a negativa de cobertura para internação em situação de emergência causou aflição psicológica, configurando dano moral.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a recusa de cobertura por plano de saúde em casos de urgência ou emergência enseja reparação por danos morais, em razão do agravamento ou aflição psicológica do beneficiário.

III. Razões de decidir

4. O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado de que a recusa indevida de cobertura por operadora de plano de saúde em casos de urgência ou emergência enseja reparação por danos morais, devido à situação vulnerável do beneficiário.

5. O acórdão recorrido destoa da jurisprudência do STJ, que reconhece a ilicitude da negativa de cobertura em situações de emergência, justificando a compensação por danos morais.

6. O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais é considerado razoável e proporcional à extensão dos danos sofridos pela parte recorrente.

IV. Dispositivo

7. Recurso provido para reformar o acórdão recorrido, condenando a recorrida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de compensação por danos morais.

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 26/08/2025 a 01/09/2025, por unanimidade, dar 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, 02 de setembro de 2025.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2203859 - SP (2025/0094352-5)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE : ANA BEATRIZ FERREIRA PANDOLFI
ADVOGADOS : GUSTAVO AMBROGI CINCOTTO - SP386306
LILIAN D' ANGELO TOMAZINHO - SP404492
RAFAELA ALVAREZ MORALES - SP347217
RECORRIDO : NOTRE DAME INTERMEDICA SAUDE S.A.
ADVOGADO : LUIZ FELIPE CONDE - SP310799
INTERES. : SUELEN GOMES FERREIRA

EMENTA

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO PROPOSTA CONTRA OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE. RECUSA DE COBERTURA EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA. DANO MORAL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que negou provimento ao recurso de apelação, mantendo a decisão que não reconheceu a obrigação de indenizar por danos morais decorrentes da recusa de cobertura de internação em caráter de urgência.

2. A parte recorrente alega que a negativa de cobertura para internação em situação de emergência causou aflição psicológica, configurando dano moral.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a recusa de cobertura por plano de saúde em casos de urgência ou emergência enseja reparação por danos morais, em razão do agravamento ou aflição psicológica do beneficiário.

III. Razões de decidir

4. O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado de que a recusa indevida de cobertura por operadora de plano de saúde em casos de urgência ou emergência enseja reparação por danos morais, devido à situação vulnerável do beneficiário.

5. O acórdão recorrido destoa da jurisprudência do STJ, que reconhece a ilicitude da negativa de cobertura em situações de emergência, justificando a compensação por danos morais.

6. O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais é considerado razoável e proporcional à extensão dos danos sofridos pela parte recorrente.

IV. Dispositivo

7. Recurso provido para reformar o acórdão recorrido, condenando a recorrida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de compensação por danos morais.

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. 227):

Apelação – Ação de Obrigação de Fazer cc Indenização por Danos Morais – Recusa à internação fundada no não cumprimento do prazo de carência – Danos morais não configurados – Precedentes desta Corte e desta Câmara – Fixação dos honorários advocatícios por equidade – Descabimento – Tema 1.076 do STJ – Recurso parcialmente provido.

Nas razões do recurso, a parte recorrente alegou que o acórdão recorrido violou os artigos 186 e 187 do Código Civil, ao não reconhecer a obrigação de indenizar por danos morais decorrentes da negativa de cobertura de internação em caráter de urgência.

Sustenta que a recusa do plano de saúde em autorizar a internação agravou a situação de aflição psicológica da recorrente, caracterizando dano moral *in re ipsa*.

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. 329-341).

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).

O acórdão recorrido decidiu a controvérsia consignando que (e-STJ, fl. 228):

Quanto aos danos morais, verifica-se que a questão tratada demanda interpretação de cláusula contratual, não se evidenciado o ato ilícito da Apelada a gerar o dissabor indenizável. De se ressaltar que não ficou demonstrada lesão à honra capaz de gerar o dissabor indenizável, sendo certo que este Tribunal entende, em casos como tal, pelo descabimento da indenização por danos morais.

A pretensão do recorrente é de ver reconhecida a obrigação da recorrida em indenizar por danos morais, alegando que a negativa de cobertura para internação em caráter de urgência causou aflição psicológica à recorrente.

Nota-se, no particular, que o Tribunal de origem destoa do entendimento do STJ segundo o qual "[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 do 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).

Assim a pretensão do recorrente, de ver reconhecido o direito à indenização por danos morais, na hipótese de indevida recusa de cobertura em casos de urgência ou emergência, encontra guarida na jurisprudência deste Tribunal, do que são exemplos, o seguintes julgados (com destaque no que releva):

CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA. PLANO DE SAÚDE. INSUFICIÊNCIA RENAL CRÔNICA E INS CORONARIANA. PRAZO DE CARÊNCIA. AFASTAMENTO. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83/STJ. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. AUSÊNCIA DE EXORBITÂNCIA. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. 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" (AgInt no REsp 1.815.543/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 15/10/2019, DJe de 6/11/2019). Incidência da Súmula 83 do STJ.

2. "É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado" (Súmula 302/STJ).

3. "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 do 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).

4. No caso, mostra-se razoável o quantum fixado pela instância ordinária, a título de danos morais, correspondente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), não havendo falar em condenação desproporcional com relação à extensão dos danos sofridos pela parte recorrida, que, conforme mencionado pelas instâncias ordinárias, suportou a negativa indevida de internação para tratamento de insuficiência renal crônica e INS Coronariana.

5. Agravo interno provido para conhecer do agravo e negar provimento ao recurso especial.

(AgInt no AREsp n. 2.673.337/PA, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 4/11/2024, DJEN de 29/11/2024.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. 1. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015 NÃO CONFIGURADA. 2. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECUSA DE INTERNAÇÃO DA AUTORA. SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA. SÚMULAS 7 E 83 DESTA CORTE. 3. FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REVISÃO DAS CONCLUSÕES DO ACÓRDÃO RECORRIDO. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE REEXAME DO ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. SÚMULA 7/STJ. 4. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Não ficou configurada a violação ao art. 1.022 do CPC/2015, uma vez que o Tribunal de origem se manifestou, de forma fundamentada, sobre todas as questões necessárias para o deslinde da controvérsia.

O mero inconformismo da parte com o julgamento contrário à sua pretensão não caracteriza falta de prestação jurisdicional.

2. A Corte local consignou que "o prazo de carência contratual não pode frustrar o direito do beneficiado ao atendimento emergencial" (e-STJ, fl. 510).

2.1. Consoante jurisprudência desta Corte Superior, "configura abusividade a negativa de fornecimento de assistência médica em casos de urgência ou emergência durante o período de carência, sendo injusta a recusa da operadora" (AgInt no AREsp n. 2.589.825 /SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 23/9/2024, DJe de 25/9/2024).

3. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem quanto à responsabilidade solidária do plano de saúde, em razão da recusa de internação emergencial da autora, exige necessariamente novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada

em recurso especial, conforme o óbice previsto no enunciado sumular n. 7 deste Tribunal Superior.

4. O valor estabelecido a título de danos morais não pode ser considerado exorbitante (R\$ 80.000,00 - oitenta mil reais), porquanto não supera 500 (quinhentos) salários mínimos, margem aceita pela atual jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça como razoável em casos análogos, relativos à reparação dos danos morais decorrentes de morte do recém-nascido.

5. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp n. 2.697.927/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 28/10/2024, DJe de 5/11/2024.)

Nessa linha, impõe-se, cristalizado o posicionamento de que, na espécie, foi abusiva a negativa de cobertura perpetrada pela recorrida, reconhecer a sua obrigação de compensar os danos morais sofridos pela recorrente

Manifesto meu voto, portanto, pelo conhecimento do presente recurso especial para, reconhecendo a ilicitude da negativa de cobertura da internação emergencial da recorrente, reformar o acórdão recorrido no que toca aos danos morais, para condenar a recorrida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de compensação pelos danos morais sofridos pela recorrente.

Custas e honorários advocatícios - esses como fixados na origem - que serão integralmente suportados pela parte recorrida.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**REsp 2.203.859 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0094352-5

Número de Origem:

00226018820238260100

10253948020238260100

226018820238260100

22601882023826010010253948020238260100

Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. OSNIR BELICE

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ANA BEATRIZ FERREIRA PANDOLFI

ADVOGADOS : RAFAELA ALVAREZ MORALES - SP347217

GUSTAVO AMBROGI CINCOTTO - SP386306

LILIAN D' ANGELO TOMAZINHO - SP404492

RECORRIDO : NOTRE DAME INTERMEDICA SAUDE S.A.

ADVOGADO : LUIZ FELIPE CONDE - SP310799

INTERES. : SUELEN GOMES FERREIRA

ASSUNTO : DIREITO DA SAÚDE - SUPLEMENTAR - PLANOS DE SAÚDE -
TRATAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 01 de setembro de 2025