AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3045021 - SP(2025/0343111-0)

RELATOR	:	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	N D I S S
ADVOGADO	:	BRUNO TEIXEIRA MARCELOS - SP472813
AGRAVADO	:	M C DE A
ADVOGADO	:	ERLON LUCAS FERRAZ BERNARDO - SP466010

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. REMOÇÃO DO PACIENTE. DEMORA NO ATENDIMENTO. DANOS MORAIS. DESCARACTERIZAÇÃO. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DOS DISPOSITIVOS VIOLADOS. SÚMULA N. 284/STF. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. SÚMULA N. 7/STJ. DANOS MORAIS. VALOR. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. INEXISTÊNCIA DE ALCANCE NORMATIVO DOS ARTIGOS INDICADOS. SÚMULA N. 284/STF. SÚMULA N. 7/STJ. AGRAVO NOS PRÓPRIOS AUTOS NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo nos próprios autos interposto contra decisão que inadmitiu o recurso especial.

II. Razões de decidir

2. A falta de indicação dos dispositivos legais supostamente violados impede o conhecimento do recurso especial (Súmula n. 284/STF).

3. Conforme o entendimento desta Corte Superior, *"a recusa indevida de tratamento médico – nos casos de urgência – agrava a situação psicológica e gera aflição, circunstâncias que ultrapassam os meros dissabores, caracterizando o dano moral indenizável"* (AREsp n. 3.038.158/DF, relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 16/12/2025, DJEN de 19/12/2025).

4. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).

5. No caso concreto, o Tribunal de origem analisou as provas dos autos para concluir pela existência de danos morais indenizáveis, pois a situação a que a parte recorrida foi exposta ultrapassou o mero dissabor, ante a demora, de aproximadamente 8 (oito) horas, na remoção do paciente

Documento eletrônico VDA54863088 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 10/03/2026 10:58:47
Publicação no DJEN/CNJ de 12/03/2026. Código de Controle do Documento: bc5d5376-dd1d-4033-b4e8-0ad2d75564f8

para hospital por ambulância – em contexto de crise de pânico ocasionada por quadro de depressão grave. Alterar esse entendimento demandaria o reexame de provas, inviável em recurso especial.

6. Considera-se deficiente, a teor da Súmula n. 284/STF, a fundamentação recursal que alega violação de dispositivos legais cujo conteúdo jurídico não tem alcance normativo para amparar a tese defendida no recurso especial.

7. Somente em hipóteses excepcionais, quando irrisório ou exorbitante o valor da indenização por danos morais arbitrado na origem, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice para possibilitar a revisão. No caso, o valor estabelecido pelo Tribunal *a quo* não se mostra excessivo, a justificar sua reavaliação em recurso especial.

III. Dispositivo

8. Agravo nos próprios autos não provido.

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 03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 10 de março de 2026.

Ministro Antonio Carlos Ferreira
Relator

Documento eletrônico VDA54863088 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 10/03/2026 10:58:47
Publicação no DJEN/CNJ de 12/03/2026. Código de Controle do Documento: bc5d5376-dd1d-4033-b4e8-0ad2d75564f8

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3045021 - SP(2025/0343111-0)

RELATOR	:	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	N D I S S
ADVOGADO	:	BRUNO TEIXEIRA MARCELOS - SP472813
AGRAVADO	:	M C DE A
ADVOGADO	:	ERLON LUCAS FERRAZ BERNARDO - SP466010

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. REMOÇÃO DO PACIENTE. DEMORA NO ATENDIMENTO. DANOS MORAIS. DESCARACTERIZAÇÃO. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DOS DISPOSITIVOS VIOLADOS. SÚMULA N. 284/STF. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. SÚMULA N. 7/STJ. DANOS MORAIS. VALOR. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. INEXISTÊNCIA DE ALCANCE NORMATIVO DOS ARTIGOS INDICADOS. SÚMULA N. 284/STF. SÚMULA N. 7/STJ. AGRAVO NOS PRÓPRIOS AUTOS NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo nos próprios autos interposto contra decisão que inadmitiu o recurso especial.

II. Razões de decidir

2. A falta de indicação dos dispositivos legais supostamente violados impede o conhecimento do recurso especial (Súmula n. 284/STF).

3. Conforme o entendimento desta Corte Superior, *"a recusa indevida de tratamento médico – nos casos de urgência – agrava a situação psicológica e gera aflição, circunstâncias que ultrapassam os meros dissabores, caracterizando o dano moral indenizável"* (AREsp n. 3.038.158/DF, relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 16/12/2025, DJEN de 19/12/2025).

4. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).

5. No caso concreto, o Tribunal de origem analisou as provas dos autos para concluir pela existência de danos morais indenizáveis, pois a situação a que a parte recorrida foi exposta ultrapassou o mero dissabor, ante a demora, de aproximadamente 8 (oito) horas, na remoção do paciente

Documento eletrônico VDA54156010 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 14/02/2026 19:00:13
Código de Controle do Documento: 8021aee6-d967-449a-a8f0-66cd7ffcbf38

para hospital por ambulância – em contexto de crise de pânico ocasionada por quadro de depressão grave. Alterar esse entendimento demandaria o reexame de provas, inviável em recurso especial.

6. Considera-se deficiente, a teor da Súmula n. 284/STF, a fundamentação recursal que alega violação de dispositivos legais cujo conteúdo jurídico não tem alcance normativo para amparar a tese defendida no recurso especial.

7. Somente em hipóteses excepcionais, quando irrisório ou exorbitante o valor da indenização por danos morais arbitrado na origem, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice para possibilitar a revisão. No caso, o valor estabelecido pelo Tribunal *a quo* não se mostra excessivo, a justificar sua reavaliação em recurso especial.

III. Dispositivo

8. Agravo nos próprios autos não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo nos próprios autos (CPC/2015, art. 1.042) interposto contra decisão que inadmitiu o recurso especial sob os seguintes fundamentos: (a) ausência de demonstração de ofensa aos artigos de lei indicados e (b) aplicação da Súmula n. 7/STJ (fls. 288-289).

O acórdão do TJSP traz a seguinte ementa (fl. 262):

> PLANO DE SAÚDE. Ação indenizatória. Demora prolongada no fornecimento de serviço de remoção por ambulância. Sentença de procedência. Recurso da operadora. Contrato celebrado entre as partes previa a cobertura do serviço e havia liminar determinando o fornecimento para garantir a remoção em caso de necessidade. Conjunto fático-probatório que verte dos autos evidencia a espera de 8 horas para chegada da ambulância após a solicitação do autor em crise de pânico. Falha na prestação do serviço configurada. Caracterização do dano moral *in re ipsa*. Compensação por danos morais bem arbitrada na origem. Sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.

No recurso especial (fls. 273-283), fundamentado no art. 105, III, "a", da CF, a recorrente defendeu que seria descabido condená-la a pagar indenização por danos morais, visto que *"resta clara a ausência de defeito no serviço prestado pela operadora que assegurou o atendimento médico adequado por ambulância dentro dos prazos e meios adequados para a assistência do autor, e por conseguinte, inexiste lesão direitos da personalidade da parte que imponham sua compensação em danos morais"* (fl. 276).

Aduziu violação dos arts. 186, 187, e 927, parágrafo único, do CC/2002, a fim requerer a revisão do valor da mencionada indenização – por considerar excessiva a quantia arbitrada em R$ 8.000,00 (oito mil reais).

Sem contrarrazões (fl. 287).

Documento eletrônico VDA54156010 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 14/02/2026 19:00:13
Código de Controle do Documento: 8021aee6-d967-449a-a8f0-66cd7ffcbf38

O agravo (fls. 292-301) afirma a presença de todos os requisitos de admissibilidade do especial.

Sem contraminuta (fl. 303).

É o relatório.

VOTO

A parte recorrente deixou de indicar claramente os dispositivos legais supostamente ofendidos, ou que tiveram sua aplicação negada, ao pedir a exclusão dos danos morais (cf. fls. 274-279).

Ausente tal requisito, a fundamentação mostra-se deficiente e torna inviável o conhecimento do recurso, ante a Súmula n. 284/STF, aplicada por analogia.

Ainda que assim não fosse, conforme o entendimento desta Corte Superior, *"a recusa indevida de tratamento médico – nos casos de urgência – agrava a situação psicológica e gera aflição, circunstâncias que ultrapassam os meros dissabores, caracterizando o dano moral indenizável"* (AREsp n. 3.038.158/DF, relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 16/12/2025, DJEN de 19/12/2025).

Do mesmo modo:

> DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. MEDICAMENTO. ROL DA ANS. TAXATIVIDADE, EM REGRA. DUT. FUNÇÃO RESTRITIVA NÃO RECONHECIDA. ACÓRDÃO RECORRIDO. SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA. REVISÃO. SÚMULA 7/STJ. VALOR DOS DANOS MORAIS. EXORBITÂNCIA NÃO IDENTIFICADA. RECURSO NÃO PROVIDO.
>
> [...]
>
> 4. Esta Corte entende que 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, diante da situação vulnerável em que se encontra.
>
> [...]
>
> 6. Recurso especial a que se nega provimento.
>
> (REsp n. 2.013.139/PR, relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 17/11/2025, DJEN de 25/11/2025.)

> RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. PLANO DE SAÚDE. PNEUMONIA BACTERIANA. INTERNAÇÃO. EMERGÊNCIA. NEGATIVA. RECUSA INDEVIDA. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. INDICAÇÃO DO DISPOSITIVO DE LEI FEDERAL. AUSÊNCIA. FUNDAMENTAÇÃO. DEFICIÊNCIA. SÚMULA Nº 284/STF.
>
> 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. Considera-se deficiente de fundamentação o recurso especial que não indica os dispositivos legais supostamente violados pelo acórdão recorrido,

Documento eletrônico VDA54156010 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 14/02/2026 19:00:13
Código de Controle do Documento: 8021aee6-d967-449a-a8f0-66cd7ffcbf38

circunstância que atrai a incidência, por analogia, da Súmula nº 284 do Supremo Tribunal Federal.

3. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, provido.

(REsp n. 2.194.386/SP, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.)

O Tribunal de origem, a partir das provas, reconheceu a existência de dano moral, fixando que a demora de aproximadamente 8 (oito) horas para realizar a remoção do paciente para o hospital – em contexto de crise de pânico ocasionada por quadro de depressão grave – consistiu em situação que ultrapassou o mero dissabor. Confira-se (fls. 263-264):

Trata-se de ação de compensação por danos morais, proposta pelo autor em face da apelante, em razão de conduta abusiva relativa à remoção do beneficiário para o hospital em ambulância.

Segundo consta dos autos, o contrato celebrado entre as partes previa a cobertura de remoção terrestre. Ainda assim, nos autos n° 1005971-71.2022.8.26.0100 houve a concessão de tutela de urgência para garantir a cobertura aos meios de remoção por meio de transporte adequado para a hipótese de necessidade de locomoção por meio de ambulância.

O episódio que deu causa à controvérsia ocorreu no dia 14 de outubro de 2022. Em razão de surto de crise de pânico, efeito comum da doença de que padece (depressão grave), o autor solicitou, por volta das 14 h, remoção de ambulância para o hospital. O prolongado atraso foi de 8 horas, com chegada da ambulância às 22h do mesmo dia.

A r. sentença julgou procedente o pedido do autor, com fundamentos irretocáveis, à luz do conjunto fático-probatório que verte dos autos, evidenciando a falha na prestação do serviço e a negativa repercussão ao autor, que faz jus à compensação pelos danos morais.

O *decisum* suficientemente motivou as razões de decidir, o que impõe referendá-lo integralmente, não havendo argumentos capazes de infirmá-lo, o que faz-se com fulcro no art. 252, do RITJSP.

[...]

Na hipótese concreta dos autos, o douto órgão a quo adotou solução jurídica adequada, cujos fundamentos bastam à solução do recurso. Veja-se:

[...]

Contudo, a irresignação da ré não comporta acolhimento.

No presente caso, não trouxe a ré provas concretas de suas alegações que contrariassem os fatos invocados pela parte autora, não se desincumbindo, pois, do ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Nesse aspecto, não houve impugnação quanto à alegação do autor de que requisitou o serviço de ambulância às 14h, tendo sido atendido às 22h20, conforme comprova a ficha de atendimento de fls. 52.

Assim, incontroverso, nos autos, a falha na prestação de serviços, não havendo qualquer motivo minimamente justificado para o tempo de atraso.

A requerida também não prestou quaisquer informações adequadas à parte autora, que permaneceu, por mais de 8 horas, sem atualização e necessitando de remoção, com quadro agudo de ansiedade, o que

Documento eletrônico VDA54156010 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 14/02/2026 19:00:13
Código de Controle do Documento: 8021aee6-d967-449a-a8f0-66cd7ffcbf38

> exigia providência célere. Não há falar, portanto, em mero aborrecimento cotidiano ou simples inadimplemento contratual.
>
> Logo, forçoso reconhecer que a requerida praticou ato ilícito e deve ressarcir o autor pelo prejuízo moral que causou.

Para entender que a situação dos autos não apresentaria circunstâncias fáticas excepcionais e, com isso, afastar o dano moral reconhecido, seria necessário reexame de fatos e provas, o que encontra óbice na Súmula n. 7/STJ.

Definido o contexto fático dos autos, incide a Súmula n. 83/STJ, aplicável a recursos interpostos com base nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

A parte recorrente apontou violação dos arts. 186, 187, e 927, parágrafo único, do CC/2002 ao sustentar o pedido de redução do valor da indenização pelos danos morais reconhecidos nos autos.

Entretanto, tais dispositivos de lei não possuem o alcance normativo pretendido, porque, dispondo apenas sobre a existência do próprio dano ou do dever de repará-lo, nada tratam sobre o *quantum* indenizatório.

Dessa forma, a fundamentação mostra-se deficiente e atrai, por analogia, a Súmula n. 284/STF.

Além disso, conforme entendimento pacífico do STJ, a modificação do valor da indenização por danos morais é admitida, em recurso especial, apenas quando excessivo ou irrisório o montante fixado, violando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (AgInt no AREsp n. 2.558.062/SP, relator Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 3/11/2025, DJEN de 6/11/2025, e REsp n. 1.945.129/MT, relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 16/12/2025, DJEN de 19/12/2025).

A quantia estabelecida pelas instâncias de origem – R$ 8.000,00 (oito mil reais) – não enseja a intervenção do STJ (fl. 267).

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo nos próprios autos.

Na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, MAJORO os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor arbitrado, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo.

É como voto.

Documento eletrônico VDA54156010 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 14/02/2026 19:00:13
Código de Controle do Documento: 8021aee6-d967-449a-a8f0-66cd7ffcbf38

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AREsp 3.045.021 / SP

Número Registro: 2025/0343111-0 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10405159120228260001 20230000095820 20240001145560

Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026

SEGREDO DE JUSTIÇA

Relator

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	:	N D I S S
ADVOGADO	:	BRUNO TEIXEIRA MARCELOS - SP472813
AGRAVADO	:	M C DE A
ADVOGADO	:	ERLON LUCAS FERRAZ BERNARDO - SP466010

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - SERVIÇOS DE SAÚDE

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 09 de março de 2026

Documento eletrônico VDA54847803 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 10/03/2026 01:16:36
Código de Controle do Documento: 01e52e11-959c-4e7b-9120-60dabbbaa6b3

Documento eletrônico VDA54847803 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 10/03/2026 01:16:36
Código de Controle do Documento: 01e52e11-959c-4e7b-9120-60dabbbaa6b3