



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3197529 - MG (2026/0085413-6)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA
AGRAVANTE : MARIA DO CARMO DOS SANTOS
ADVOGADA : CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA - MG181157
AGRAVADO : UNIMED DIVINÓPOLIS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA
ADVOGADOS : BRENO COUTINHO ROGÉRIO - MG113615
JULIANELLE FERREIRA DOS SANTOS - MG146316
IGOR SILVA GOMES - MG182051

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VINCULAÇÃO DA OFERTA. ERRO MATERIAL GROSSEIRO NA DIVULGAÇÃO DE PREÇOS. GUIA ANS. DISCREPÂNCIA MANIFESTA. BOA-FÉ OBJETIVA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que a regra da vinculação da oferta (art. 30 do CDC) pode ser relativizada quando se constata a ocorrência de erro material grosseiro e manifestamente perceptível pelo consumidor médio. O Código de Defesa do Consumidor, embora reconheça a vulnerabilidade do consumidor, visa à promoção da harmonia e do equilíbrio das relações de consumo, não amparando o enriquecimento sem causa fundamentado em equívocos sistêmicos teratológicos.
2. Na hipótese dos autos, o Tribunal de origem, amparado no acervo fático-probatório, concluiu que a oferta veiculada no Guia ANS (R\$ 230,32) representava cerca de 1/4 do valor real praticado pela operadora (R\$ 800,95), configurando erro sistêmico notório. Destacou-se, ainda, que a recorrida agiu com transparência ao esclarecer os valores reais no momento da tentativa de contratação e que uma das autoras, por ser advogada atuante no setor de saúde suplementar, detinha plena ciência da incompatibilidade dos preços ofertados com a realidade do mercado.
3. Estando o acórdão recorrido em consonância com o entendimento desta Corte Superior quanto à mitigação da força vinculante da oferta em casos de erro grosseiro, incide, na espécie, o óbice da Súmula 83/STJ.
4. Agravo conhecido para negar provimento ao 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 19/05/2026 a 25/05/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 25 de maio de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3197529 - MG(2026/0085413-6)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA
AGRAVANTE : MARIA DO CARMO DOS SANTOS
ADVOGADA : CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA - MG181157
AGRAVADO : UNIMED DIVINÓPOLIS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA
ADVOGADOS : BRENO COUTINHO ROGÉRIO - MG113615
JULIANELLE FERREIRA DOS SANTOS - MG146316
IGOR SILVA GOMES - MG182051

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VINCULAÇÃO DA OFERTA. ERRO MATERIAL GROSSEIRO NA DIVULGAÇÃO DE PREÇOS. GUIA ANS. DISCREPÂNCIA MANIFESTA. BOA-FÉ OBJETIVA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que a regra da vinculação da oferta (art. 30 do CDC) pode ser relativizada quando se constata a ocorrência de erro material grosseiro e manifestamente perceptível pelo consumidor médio. O Código de Defesa do Consumidor, embora reconheça a vulnerabilidade do consumidor, visa à promoção da harmonia e do equilíbrio das relações de consumo, não amparando o enriquecimento sem causa fundamentado em equívocos sistêmicos teratológicos.

2. Na hipótese dos autos, o Tribunal de origem, amparado no acervo fático-probatório, concluiu que a oferta veiculada no Guia ANS (R\$ 230,32) representava cerca de 1/4 do valor real praticado pela operadora (R\$ 800,95), configurando erro sistêmico notório. Destacou-se, ainda, que a recorrida agiu com transparência ao esclarecer os valores reais no momento da tentativa de contratação e que uma das autoras, por ser advogada atuante no setor de saúde suplementar, detinha plena ciência da incompatibilidade dos preços ofertados com a realidade do mercado.

3. Estando o acórdão recorrido em consonância com o entendimento desta Corte Superior quanto à mitigação da força vinculante da oferta em casos de erro grosseiro, incide, na espécie, o óbice da Súmula 83/STJ.

4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo de decisão que inadmitiu recurso especial interposto por MARIA DO CARMO DOS SANTOS e CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA, fundado no art. 105, III, “a”, da Constituição Federal, contra v. acórdão do TJ, assim ementado:

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – PLANO DE SAÚDE – GUIA ANS – ERRO GROSSEIRO NA PRECIFICAÇÃO – VINCULAÇÃO À OFERTA – INEXISTÊNCIA – PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA – INEXISTÊNCIA DE ILÍCITO – DANOS MORAIS – NÃO CONFIGURAÇÃO – MEROS ABORRECIMENTOS – PROVIMENTO DO RECURSO PRINCIPAL – APELO ADESIVO PREJUDICADO. Ainda que a oferta veiculada pelo fornecedor vincule, nos termos do art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, a exceção se verifica quando presente erro material grosseiro, facilmente perceptível pelo consumidor, afastando a aplicação automática do princípio da vinculação da oferta. O equívoco consistente na manutenção de preço significativamente inferior à média de mercado, no Guia ANS, de fácil constatação inclusive por consumidor com experiência no setor (na hipótese, advogada atuante no setor de planos de saúde), não induz legítima expectativa de contratação e não caracteriza falha na prestação de serviço a ensejar reparação. Inexistindo negativa injustificada de contratação, exigência indevida ou qualquer outro ato ilícito, o episódio limita-se a mero dissabor, não configurando dano moral indenizável."

Em suas razões recursais, as agravantes alegam violação aos arts. 1º, *caput* e § 1º, da Lei 9.656/1998 ; 30 e 35 da Lei 8.078/1990; e 5º da Lei 10.962/2004.

Sustentam que:

i) há subordinação da operadora às normas e à fiscalização da agência reguladora, de modo que a informação registrada oficialmente no sistema da agência vincula a comercialização e deve ser observada na contratação.

ii) houve vinculação da oferta veiculada por meio oficial, de forma suficientemente precisa, gerando legítima expectativa de contratação, sendo possível exigir o cumprimento forçado da obrigação nos exatos termos ofertados.

iii) há divergência de preços para o mesmo produto entre sistemas utilizados pela própria fornecedora, devendo prevalecer o menor preço informado ao consumidor, tal como divulgado na ferramenta oficial da agência.

iv) houve indevida aplicação da tese de erro perceptível ao consumidor, pois a consulta em base oficial induz confiança e não afasta a proteção, independentemente da qualificação profissional da consumidora.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 830-849).

O recurso especial foi inadmitido na origem, dando ensejo à interposição do presente agravo.

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar.

No caso em epígrafe, não se verifica violação ao art. 1º, *caput* e § 1º, da Lei 9.656/1998 , arts. 30 e 35 da Lei 8.078/1990 e art. 5º da Lei 10.962/2004, uma vez que o Tribunal de origem, com arrimo no caderno fático-probatório amealhado nos autos, concluiu que

a oferta feita pela recorrida decorreu de erro manifesto de seu sistema de manutenção de preço e, por essa razão, a recusa na contratação do plano de saúde oferecido não se caracteriza como conduta abusiva, senão vejamos (fls. 685-693):

"Compulsando os autos, observo que o objeto da controvérsia restringe-se à alegada obrigatoriedade da operadora de saúde em celebrar contrato de plano individual nos valores constantes no Guia ANS, que à época da tentativa de contratação, em junho de 2019, informava mensalidade significativamente inferior àquela efetivamente praticada pela UNIMED. Consta que o Guia ANS indicava valor aproximado de R\$ 230,32, enquanto o preço real para a faixa etária da primeira Apelada (acima de 59 anos) era da ordem de R\$ 800,95, valor este aprovado pela ANS mediante Nota Técnica regularmente apresentada.

Desta feita, tem-se que as autoras fundamentam o pedido no princípio da vinculação da oferta, para justificar o alegado ilícito e respectivo dever de indenizar.

(...)

Não se desconsidera que o consumidor, diante de informações de preços e condições promocionais, cria uma legítima expectativa de que adquirirá produto ou bem em condições mais vantajosas.

Por outro lado, impera o princípio da boa-fé objetiva como princípio basilar do direito, segundo o qual "as partes possuem o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade". Assim sendo, de tal comportamento decorrem outros deveres associados, como lealdade, transparência e colaboração, a serem observados em todas as fases do contrato.

Na hipótese dos autos, tem-se que a conduta da apelante de manter, à época, valores desatualizados no Guia ANS não se coaduna com a obrigação regulatória de manter atualizadas as informações prestadas aos consumidores, de modo que foi punida administrativamente pela Agência Reguladora, tendo arcado com a multa imposta e atualizado seus registros de forma tempestiva. Todavia, cumpre reconhecer que tal equívoco não induziu efetivamente as apeladas a contratar em condições diversas das informadas, pois, quando se dirigiram à sede da operadora, foram prontamente esclarecidas acerca dos valores reais das mensalidades praticadas.

Importante frisar que a discrepância entre os valores – diferença que supera quatro vezes o preço informado – caracterizava erro material grosseiro, perceptível a qualquer consumidor médio, principalmente à segunda apelada, advogada então atuante no setor de saúde suplementar e empregada de outra operadora de planos de saúde à época dos fatos, a qual detinha plena ciência dos valores médios praticados no mercado para planos voltados à faixa etária de idosos.

Assim, em tese, as consumidoras não poderiam alegar ter agido de boa-fé, com fundamento no princípio da confiança, ao tentar contratar produto por uma fração irrisória (1/4) daquilo que sabidamente custa. Sobre o tema, a lição de Leonardo de Medeiros Garcia:

(...)

Dessa forma, a boa-fé objetiva, que norteia as relações de consumo, exige também conduta leal e razoável por parte do consumidor, não podendo se admitir que o fornecedor esteja vinculado a erro manifesto, que salta aos olhos de qualquer pessoa que minimamente conheça os valores praticados no mercado. O princípio do equilíbrio contratual e a natureza mutualista do sistema de saúde suplementar, que distribui custos entre beneficiários de diferentes faixas etárias e perfis de risco, reforçam a necessidade de afastar a vinculação da operadora à oferta irreal e desproporcional, sob pena de comprometimento da sustentabilidade do próprio sistema.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal reconhece que o fornecedor não está obrigado a cumprir oferta eivada de erro material escusável e facilmente perceptível, prevalecendo, nesses casos, os princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio das relações de consumo. A interpretação contrária equivaleria a

impor à operadora a celebração de contrato em condições manifestamente desproporcionais, comprometendo inclusive o equilíbrio financeiro-atuarial do sistema mutualista que sustenta a saúde suplementar.

(...)

Do contexto dos autos, ainda que se considere como regra que a oferta vincula o fornecedor e integra o contrato consumerista, excepcionalmente mencionada premissa deve ser afastada na hipótese de o equívoco constante da oferta ser notório, a ponto de ser facilmente aferível pelo consumidor, de modo que a legítima expectativa de que a oferta será cumprida cede lugar à boa-fé, que impõe ao consumidor o dever de compreender as condições evidentemente impraticáveis, até mesmo teratológicas, como se evidencia no caso dos autos.

Noutro aspecto, quanto à indenização por danos morais, não se vislumbra no caso concreto qualquer ato ilícito apto a ensejar reparação. As autoras foram informadas de forma clara e tempestiva dos valores reais praticados e não houve negativa injustificada de contratação, tampouco exigência indevida de pagamento, não ultrapassando o ocorrido os limites do mero dissabor ou aborrecimento.

Portanto, sob o prisma jurídico e diante do contexto fático delineado, revela-se razoável a alegação da apelante no sentido de que a informação incorreta prestada no Guia ANS configurou equívoco escusável, prontamente corrigido, punido e sanado na esfera administrativa, não podendo gerar, no presente caso, a vinculação da operadora à contratação pleiteada nem legitimar condenações por danos morais ou materiais."

Da leitura do excerto ora transcrito, verifica-se que o Tribunal de origem adotou conclusão no sentido de que: i) não houve defeito na prestação do serviço da empresa demandada, pois a vinculação à oferta pode ser relativizada em razão do evidente erro no sistema de preço do fornecedor; II) não ficaram configurados danos morais a serem indenizados.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que a regra da vinculação da oferta (art. 30 do CDC) pode ser relativizada quando se constata a ocorrência de erro material grosseiro e manifestamente perceptível pelo consumidor médio. O Código de Defesa do Consumidor, embora reconheça a vulnerabilidade do consumidor, visa à promoção da harmonia e do equilíbrio das relações de consumo, não amparando o enriquecimento sem causa fundamentado em equívocos sistêmicos teratológicos.

Com efeito, sobre o tema, tem-se que esta Corte possui entendimento de que não há vinculação à oferta quando houver erro grosseiro na divulgação dos preços, como no caso dos autos.

Nesse sentido:

"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC/2015. INOCORRÊNCIA. CANCELAMENTO DE RESERVA DE BILHETE AÉREO. FALHA NO SISTEMA DE CARREGAMENTO DE PREÇOS. AUSÊNCIA DE EMISSÃO DE BILHETE ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE LANÇAMENTO DO DÉBITO NO CARTÃO DE CRÉDITO DO CONSUMIDOR. COMUNICAÇÃO RÁPIDA A RESPEITO DA NÃO FORMALIZAÇÃO DA COMPRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INOCORRÊNCIA. OBRIGAÇÃO DE FAZER AFASTADA. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com compensação de danos morais, em virtude de cancelamento de reserva de bilhetes aéreos.
 2. Ação ajuizada em 21/08/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 18/01/2019. Julgamento: CPC/2015.
 3. O propósito recursal, a par de analisar acerca da ocorrência de negativa de prestação jurisdicional, é definir, dado o cancelamento dois dias após a reserva de passagens aéreas para a Europa a preços baixíssimos por alegado erro no sistema de carregamento de preços, i) se as recorridas devem ser condenadas à emissão de novas passagens aéreas aos recorrentes sob os mesmos termos e valores previamente ofertados; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser majorado.
 4. Não há que se falar em violação do art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.
 5. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado corretamente o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 489 do CPC/2015.
 6. Na espécie, os consumidores promoveram a reserva de bilhetes aéreos com destino internacional (Amsterdã), a preço muito aquém do praticado por outras empresas aéreas, não tendo sequer havido a emissão dos bilhetes eletrônicos (e-tickets) que pudessem, finalmente, formalizar a compra. Agrega-se a isto o fato de que os valores sequer foram debitados do cartão de crédito do primeiro recorrente e, em curto período de tempo, os consumidores receberam e-mail informando a não conclusão da operação.
 7. Diante da particularidade dos fatos, em que se constatou inegável erro sistêmico grosseiro no carregamento de preços, não há como se admitir que houve falha na prestação de serviços por parte das fornecedoras, sendo inviável a condenação das recorridas à obrigação de fazer pleiteada na inicial, relativa à emissão de passagens aéreas em nome dos recorrentes nos mesmos termos e valores previamente disponibilizados.
 8. Com efeito, deve-se enfatizar o real escopo da legislação consumerista que, reitera-se, não tem sua razão de ser na proteção ilimitada do consumidor - ainda que reconheça a sua vulnerabilidade -, mas sim na promoção da harmonia e equilíbrio das relações de consumo.
 9. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, tem-se que a alteração do valor somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) - R\$ 1.000,00 (mil reais) para cada autor.
 10. Recurso especial conhecido e não provido."
- (REsp n. 1.794.991/SE, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 5/5/2020, DJe de 11/5/2020, g.n.)

Na hipótese, estando a decisão de acordo com a jurisprudência desta Corte, o recurso especial encontra óbice na Súmula 83/STJ.

Ademais, modificar o entendimento firmado, quanto à configuração de dano moral indenizável, demandaria o reexame de fatos e provas, inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

Com essas considerações, conclui-se que o recurso não merece prosperar.

Ante o exposto, conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.

Havendo prévia fixação de honorários advocatícios pelas instâncias de origem, determino a sua majoração, em desfavor das partes recorrentes, no importe de 10% (dez por

cento) sobre o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2.º e 3.º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AREsp 3.197.529 / MG
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2026/0085413-6

Número de Origem:

10000252309844003 50082244320228130223

Sessão Virtual de 19/05/2026 a 25/05/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA

AGRAVANTE : MARIA DO CARMO DOS SANTOS

ADVOGADA : CAMILA MAYRA DOS SANTOS FONSECA - MG181157

AGRAVADO : UNIMED DIVINÓPOLIS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
LTDA

ADVOGADOS : BRENO COUTINHO ROGÉRIO - MG113615

JULIANELLE FERREIRA DOS SANTOS - MG146316

IGOR SILVA GOMES - MG182051

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - PRÁTICAS ABUSIVAS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 19/05/2026 a 25/05/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 25 de maio de 2026