

Entendimento é de que sejam observados os princípios da transparência e da dignidade da pessoa, principalmente quando situação envolve urgência médica.

Diante da ausência de prova sobre a regular notificação para fins de cancelamento de plano de saúde, a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Amazonas decidiu pela manutenção da liminar concedida em 1.º grau que atendeu a pedido de autor da ação para restabelecer o plano, considerando a probabilidade do direito e o perigo de dano, por causa da descontinuidade de tratamento médico essencial e do risco à saúde e à vida do paciente.

A decisão colegiada foi proferida no agravo de instrumento n.º 4009739-04.2024.8.04.0000, de relatoria da desembargadora Socorro Guedes, na sessão da última segunda-feira (3/11).

No recurso, a operadora do plano de saúde alegou que o cancelamento decorreu de inadimplemento, com envio de notificações eletrônicas conforme cláusulas contratuais e normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

De acordo com a relatora, “a notificação enviada por meios eletrônicos (e-mail, SMS, WhatsApp), ainda que prevista contratualmente, **não permite comprovar de forma inequívoca a ciência do consumidor sobre o inadimplemento e o iminente cancelamento do plano de saúde**, dada a ausência de vinculação clara entre os dados utilizados e o autor da ação”.

A magistrada ressalta no acórdão que o princípio da boa-fé objetiva exige que a notificação ao consumidor para cancelamento contratual seja clara, inequívoca e passível de comprovação robusta, especialmente em relações de consumo e diante do risco à saúde.

O entendimento é de que para cancelar plano de saúde coletivo por inadimplemento, mesmo nos casos de contratos por adesão, é necessário observar os princípios da transparência e da dignidade da pessoa, com notificação adequada ao consumidor, especialmente quando a situação envolve urgência médica.

Fonte: TJAM, em 10.11.2025