A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) condenou as operadoras de saúde Amil e Assistência Personalizada à Saúde (APS) ao pagamento de R$ 500 mil por danos morais coletivos, devido à transferência irregular de uma carteira de cerca de 340 mil clientes. Por unanimidade, o colegiado entendeu que a operação, aliada à redução da rede credenciada, causou prejuízos relevantes aos beneficiários.

Ao acompanhar o voto da relatora, ministra Nancy Andrighi, a turma afastou a condenação por danos morais individuais imposta pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), por considerar que não houve pedido específico nesse sentido no processo.

A controvérsia teve origem em ação civil pública proposta por uma associação de clientes, que questionou a transferência de contratos individuais e familiares da Amil para a APS e a posterior tentativa de venda desta última a terceiros. A operação chegou a ser autorizada, mas foi anulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que apontou ausência de respaldo legal e risco para a continuidade e a qualidade da assistência prestada aos usuários.

Após anular a sentença que extinguiu o processo sem resolução de mérito, o TJSP reconheceu o prejuízo dos beneficiários e responsabilizou as operadoras por danos materiais e morais individuais homogêneos. O tribunal estadual, porém, negou os danos morais coletivos.

Ao STJ, as operadoras alegaram que a cessão da carteira foi feita de forma regular, no exercício de direito autorizado pela agência reguladora, e que não haveria prova de dano. Já a associação sustentou que a operação causou prejuízos expressivos aos beneficiários e gerou insegurança coletiva, argumentando que ficou caracterizado o dano moral coletivo diante do impacto sobre milhares de consumidores.

Conduta das operadoras extrapolou esfera individual

Em seu voto, Nancy Andrighi destacou que o acórdão do TJSP evidenciou o nexo de causalidade entre a conduta das operadoras – marcada pela transferência irregular da carteira de clientes, com omissão de informações à ANS – e os prejuízos sofridos pelos beneficiários, especialmente em razão de negativas de atendimento após a redução da rede credenciada. No entanto, não foram requeridas indenizações individuais na ação, o que exigiu a reforma do acórdão nesse ponto.

Para a relatora, o acórdão deve ser revisto também quanto aos danos morais coletivos, pois a conduta das operadoras, ainda que dirigida a um grupo específico, ultrapassou o interesse individual dos consumidores e gerou repercussão social relevante, o que justifica a reparação coletiva.

"Não por outro motivo, aliás, foi necessária a intervenção da ANS com a publicação, em sua página eletrônica, de diversas e sucessivas notícias sobre os fatos, todas transcritas pelo TJSP e que evidenciam o nítido propósito não só de informar e orientar os segurados lesados pela Amil e APS, mas também – e sobretudo – de defender sua própria credibilidade perante o mercado", observou a ministra.

Ação em conluio para se beneficiar às custas da saúde e da vida dos clientes

Segundo Nancy Andrighi, a conduta das operadoras comprometeu a imagem e a credibilidade da ANS no mercado de saúde suplementar. Conforme explicou, ficou evidenciado que a Amil já havia definido a venda da APS e seus futuros compradores, sem comunicar previamente essas informações à agência reguladora.

"Amil e APS agiram em conluio e dolosamente com o fim de auferir benefício financeiro às custas da saúde e da vida dos seus próprios clientes, valendo-se, para tanto, de ardil para obter a indevida aprovação da agência reguladora, o que, seguindo a jurisprudência do STJ, configura violação

injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela sociedade e pelo poder público, apta a caracterizar, portanto, o dano moral coletivo", concluiu a ministra.

Leia o acórdão no REsp 2.223.012.

REsp 2223012

Fonte: STJ, em 14.04.2026