Resumo:

- *Consumidora que não conseguiu usar o plano por atraso na entrega da carteirinha terá direito à devolução dos valores pagos.*
- *A operadora foi responsabilizada pela falha na prestação do serviço, mesmo com intermediação de corretora.*

Uma consumidora que ficou impedida de utilizar o plano de saúde após atraso na entrega da carteirinha conseguiu garantir a devolução dos valores pagos. A decisão é da Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

O caso envolve a contratação de um plano de saúde que previa a entrega da carteirinha em até 40 dias, prazo essencial para a liberação dos serviços. No entanto, o documento foi entregue apenas cerca de dois meses depois, o que impediu a beneficiária de acessar a cobertura durante o período contratado.

Diante da demora, a consumidora solicitou o cancelamento do plano e o reembolso dos valores pagos. A devolução, porém, foi feita apenas de forma parcial, o que levou ao questionamento judicial para recuperar a quantia restante.

Ao analisar o recurso, o relator, desembargador Ricardo Gomes de Almeida destacou que a relação entre as partes é de consumo e que a responsabilidade pela falha não pode ser afastada com a simples alegação de intermediação por corretora. Segundo ele, todos os envolvidos na oferta do serviço integram a mesma cadeia de fornecimento e respondem solidariamente por eventuais problemas.

O magistrado também apontou que o reembolso parcial realizado pela própria operadora ao longo do processo reforça a existência do vínculo contratual e evidencia a falha na prestação do serviço.

Para o relator, ficou comprovado que houve atraso injustificado na entrega da carteirinha, o que inviabilizou a utilização do plano de saúde pela consumidora, caracterizando descumprimento contratual.

Processo nº **1005203-85.2024.8.11.0006**

Fonte: TJMT, em 16.04.2026