Uma operadora de saúde e um hospital foram condenados ao pagamento de indenização por danos materiais e morais a uma paciente que precisou custear, de forma particular, uma cirurgia que já havia sido autorizada pelo plano de saúde. A sentença é do juiz Tiago Neves Câmara, da 6ª Vara Cível da Comarca de Natal.

De acordo com os autos, a paciente precisou realizar um procedimento oftalmológico denominado “cross-linking de colágeno corneano”, devidamente autorizado pelo plano de saúde. No entanto, ao procurar o hospital credenciado, foi informada que a cirurgia não poderia ser realizada, sob a justificativa de ausência de repasse financeiro por parte da operadora.

Diante da necessidade do tratamento, a paciente arcou com o custo do procedimento, no valor de R$ 3.800,00 e posteriormente ingressou com ação judicial pleiteando o ressarcimento da quantia, além de indenização por danos morais. Em contestação, o convênio alegou que o reembolso de despesas médicas só é devido em situações excepcionais, como nos casos de urgência ou emergência e na inexistência de rede credenciada disponível, hipóteses que, segundo eles, não se aplicariam ao caso.

Já o hospital sustentou falta de legitimidade para responder a ação judicial, afirmando que a relação contratual da paciente se dá exclusivamente com o plano de saúde, além de sustentar a inexistência de conduta ilícita. Na análise do mérito, o juiz reconheceu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), destacando que tanto a operadora quanto o hospital integram a cadeia de fornecimento do serviço.

Na sentença, o magistrado verificou que, embora tenha autorizado o procedimento, a operadora não assegurou sua efetiva realização, o que configura falha na prestação do serviço. Segundo ele, a conduta equivale a uma negativa indireta de cobertura, especialmente porque a paciente mantinha o contrato ativo e adimplente.

“Desse modo, o valor despendido pela autora para a realização do procedimento cirúrgico configura dano material, entendido como o prejuízo econômico efetivamente suportado pela parte em decorrência da conduta da ré, devendo ser integralmente ressarcido”, explicou o magistrado. Em relação aos danos morais, o juiz considerou que a paciente, já na expectativa legítima de realizar o procedimento autorizado, foi surpreendida com a exigência de pagamento, situação que lhe causou frustração e angústia.

Ele destacou ainda que a justificativa apresentada pelo hospital não foi suficiente para afastar a falha na prestação do serviço. Desse modo, o plano de saúde foi condenado a restituir o valor de R$ 3.800,00 referente ao procedimento cirúrgico. Além disso, as duas empresas foram condenadas, de forma solidária, ao pagamento de R$ 5 mil por danos morais, bem como deverão arcar com as custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

**Fonte**: TJRN, em 18.05.2026