Uma consumidora ganhou uma ação judicial movida contra um plano de saúde e uma clínica localizada em Natal devido a uma cobrança adicional para a realização de um exame auditivo. De acordo com a sentença proferida pela juíza Welma Ferreira, do 3º Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Mossoró, o exame foi cancelado sem aviso prévio.

Consta nos autos que a autora da ação é titular de um convênio com o plano de saúde, tendo como beneficiário seu filho, que precisou de um atendimento na clínica ré. Ao entrar em contato com a clínica, a mulher foi informada que o plano de saúde não cobria uma parte do exame, sendo necessário o pagamento de R$ 130,00. Após pagar a quantia exigida, o exame foi marcado, com a autora sendo informada que, para a realização do exame, a criança precisava ser sedada.

Por ser de outra cidade (Mossoró), a autora da ação tentou por diversas vezes entrar em contato com a clínica para confirmar o agendamento, pois seria necessário um longo deslocamento. Com a confirmação por parte da clínica, a mulher e sua família saíram de sua cidade até Natal. Entretanto, no dia do exame, ao chegar no local, o procedimento não foi realizado.

A autora garante que não recebeu nenhum aviso prévio sobre o cancelamento do agendamento, mesmo a clínica tendo reconhecido que ela estaria se deslocando de outra cidade. Ela afirmou também que possuía documentação de autorização do plano e comprovante do pagamento do valor extra. Além disso, a clínica não apresentou justificativas para o cancelamento do exame.

Consta também nos autos do processo judicial que a autora precisou arcar com despesas em relação ao combustível para a sua cidade, pois a clínica e o plano de saúde não reembolsaram o valor despendido. Ambos os réus, após serem questionados pela autora, se recusaram a assumir a responsabilidade pelo cancelamento do exame.

Análise judicial

Ao analisar o caso, a magistrada Welma Ferreira responsável destacou que a relação entre as partes é de consumo, sendo necessária a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Consta na sentença que a clínica foi citada, mas não apresentou contestação. A juíza destacou que ficou comprovado que a autora realizou o pagamento adicional para a realização do exame, bem como houve a confirmação do agendamento.

Mesmo assim, segundo a juíza, o exame foi cancelado sem aviso prévio, com a autora sendo informada apenas após chegar à clínica, o que evidencia clara prestação do serviço. “A conduta da clínica ré viola os deveres de boa-fé, informação e confiança, configurando responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, não tendo sido demonstrada qualquer excludente de responsabilidade”, escreveu a magistrada.

Levando os fatos em consideração, a juíza condenou os réus, de maneira solidária, a pagarem R$ 585,76 para a autora por danos materiais, com o valor sendo corrigido pela taxa Selic. Além disso, ambas também foram condenadas ao pagamento de danos morais na quantia de R$ 5 mil, também com correção do valor pela taxa Selic.

Fonte: TJRN, em 08.06.2026