Uma operadora de plano de saúde que não cumpriu um acordo homologado na Justiça foi condenada a indenizar três beneficiárias, conforme sentença proferida no 9º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís. A operadora, no caso a Bradesco Saúde S/A, foi condenada, ainda, a restaurar o plano de saúde das demandantes. Na ação, as autoras afirmaram que fizeram um acordo com o plano de saúde requerido no qual ficou ajustado que haveria remissão do valor do plano pelo período de 2 anos, a contar de 02 de dezembro de 2018 até a data de 02 de dezembro de 2020, quando finalmente o contrato seria cancelado.

Ocorre que no mês de maio de 2020, uma das beneficiárias necessitou de atendimento médico e foi surpreendida com a informação de que seu plano estaria cancelado e não poderia ser atendida naquele momento. Surpresa pelo ocorrido, entrou em contato com a requerida e foi informada que o plano havia sido cancelado em fevereiro de 2020 e, mesmo depois de falar sobre o acordo homologado judicialmente com a empresa, nada foi feito, pedindo apenas para ela aguardar contato da empresa ré.

Segue afirmando que o plano nunca entrou em contato com ela para falar sobre o cancelamento e tampouco teria recebido alguma justificativa, ainda que ela tivesse entrado em contato diversas vezes com o plano e falado, inclusive, com o setor jurídico que apenas alegou que no sistema não havia nenhuma informação sobre qualquer tipo de acordo realizado. A requerida, em sede de contestação, afirma que cumpriu com todas as normas determinadas pela ANS, uma vez que encaminhou à autora notificações sobre a necessidade de atualização de dados, mas isso nunca ocorreu.

Alegou, também, que é obrigação do segurado a atualização de seus dados, não podendo ser penalizado pela inércia das autoras. Por fim, asseverou que o cancelamento foi devido e pediu pela improcedência da ação. “No caso em questão, compreende-se que a pretensão autoral tem cabimento (...) Cumpre asseverar que é ônus da ré produzir prova contrária aos fatos alegados na inicial, mormente por se tratar de relação de consumo e estarem presentes os requisitos do Código de Defesa do Consumidor”, destaca a sentença.

DESCUMPRIU A LEGISLAÇÃO

O Judiciário observa que, analisando a documentação juntada ao processo, tem-se que a operadora requerida não cumpriu com seu papel estabelecido pela legislação vigente. “No caso dos autos, a reclamada apenas afirma que cancelou o contrato por não haver a atualização de dados da empresa contratante, na qual as autoras seriam beneficiárias (...) Ocorre que, conforme Resolução da Agência Nacional de Saúde, o cancelamento somente poderá ocorrer após prévia notificação com antecedência mínima de 60 dias, mas no caso das autoras, a requerida não apresentou nenhuma prova de que enviou tal notificação a elas dentro do prazo informado, fazendo meras afirmações sem nada comprovar”, frisa.

E continua: “Ademais, tal comportamento ainda é mais comprometedor, quando se verifica que havia um acordo que foi homologado na Justiça, no qual a empresa ré se comprometeu a manter o contrato ativo com as autoras até dia 02 de dezembro de 2020, e nestes autos age como se desconhecesse qualquer tipo de avença entre as partes, apenas atestando a má-fé (...) Assim, diante do cancelamento indevido do plano das autoras, a requerida deve ser condenada ao pagamento de danos morais, haja vista que o ato realizado é condenável e deve ser combatido (...) forçoso concluir que houve falha na prestação do serviço”.

“O dano moral consiste em lesões sofridas pelas pessoas, físicas ou jurídicas, em certos aspectos de sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem, que atingem a moralidade da pessoa, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores. Enfim, sentimentos e sensações negativas. Em sede de fixação do valor a ser indenizado, cabe ao julgador analisar o aspecto pedagógico do dano moral, sem perder de vista a impossibilidade de gerar enriquecimento sem causa”, finaliza a sentença, optando por julgar procedentes os pedidos das autoras.

Fonte: TJMA, em 08.07.2021