



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Exmo(a). Sr(a). Juiz(a) de Direito
Vara Cível de Brasília-DF (a distribuir)

Ref.: Inquérito Civil nº 08192.065344-2024-41/Neogab/MPDFT

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, no uso de suas atribuições legais, por intermédio do Promotor de Justiça signatário, tendo por lastro as provas colhidas no **Inquérito Civil** em epígrafe, com fundamento na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), na Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e no CPC, propõe

AÇÃO CIVIL PÚBLICA
com pedido de antecipação de tutela “*inaudita altera parte*”

contra **UNIVIDA OPERADORA EM SAÚDE S/A**, pessoa jurídica de direito privado, portadora do CNPJ 34.608.096/0001-97, sediada na Avenida Melchert, nº 926 - 3º andar, Chácara Seis de Outubro/São Paulo, CEP 03508-000 ou na Avenida Dom João Maria Ogno, n.595, Vila Matilde/SP, CEP 03531-040 (doc. 02 – p. 05);

pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

I Dos Fatos

A UNIVIDA USA OPERADORA EM SAÚDE S/A é uma pessoa jurídica de direito privado que opera planos de assistência à saúde, fornecendo-os no mercado de consumo em nível nacional.

Aportou nesta Promotoria de Justiça uma reclamação no sentido de que, em um caso grave de saúde, a empresa requerida negou autorização para internação de urgência, sob alegação de de carência (doc. 01 – pp. 13-17), nestes termos:

“a beneficiária se encontra em carência para internações e cirurgias, a mesma deve ser estabilizada e encaminhada ao SUS” (doc. 06 – p. 28)

No curso do procedimento investigatório, apurou-se que não se cuidou de caso isolado. Pelo contrário, foram verificados diversas reclamações administrativas e feitos judiciais contra a empresa (doc. 03 – pp. 60-100 e doc. 04 – pp. 01-43).

Assim, o procedimento investigatório foi convertido em Inquérito Civil Público, mediante portaria publicada no Diário Oficial da União em 23.1.2025 (doc. 06 – p. 60).

O objeto do inquérito foi a investigação da conduta recorrente, por parte da ora requerida, de recusa à autorização de internação, sob alegação de carência, em casos de urgência e emergência.

Conforme informações coligidas aos autos, houve diversas ações, na Justiça do Distrito Federal, com o mesmo objeto, contra a empresa.

São mais de uma dezena de ações em curso, considerando apenas aquelas com registro nesta Instituição, em razão da intervenção do Ministério Público.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Em consulta ao site do eg. TJDF, sendo disponibilizados apenas os processos que não estão em segredo de justiça, foram encontradas quase duas centenas de registros de autuações nos últimos anos. Praticamente todos os feitos envolvem recusa de tratamento médico-hospitalar.

Em uma rápida consulta, por amostragem, pode-se verificar que a maioria dos processos se refere à recusa de cobertura, sob alegação de carência. A título ilustrativo, citam-se as seguintes ações:

- 0705793-50.2023.8.07.0017;
- 0724496-59.2023.8.07.0007;
- 0725710-46.2023.8.07.0020;
- 0725734-16.2023.8.07.0007;
- 0725741-08.2023.8.07.0007;
- 0752779-13.2023.8.07.0001;
- 0700108-28.2024.8.07.0017;
- 0700185-28.2024.8.07.0020;
- 0700530-91.2024.8.07.0020;
- 0700722-24.2024.8.07.0020;
- 0701014-27.2024.8.07.0014;
- 0701157-49.2024.8.07.0003;
- 0701619-06.2024.8.07.0003;
- 0701681-46.2024.8.07.0003;
- 0702300-76.2024.8.07.0002;
- 0702351-33.2024.8.07.0020;
- 0703372-98.2024.8.07.0002;
- 0704766-95.2024.8.07.0017;
- 0705638-31.2024.8.07.0011;
- 0705841-20.2024.8.07.0002 ;
- 0706195-21.2024.8.07.0010;
- 0707364-61.2024.8.07.0004;
- 0707400-79.2024.8.07.0012;
- 0707749-61.2024.8.07.0019;
- 0707844-97.2024.8.07.0017;
- 0708278-25.2024.8.07.0005;
- 0708650-29.2024.8.07.0019;
- 0708879-19.2024.8.07.0009;
- 0709798-81.2024.8.07.0017;
- 0710247-48.2024.8.07.0014;
- 0711147-46.2024.8.07.0009;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- 0711352-87.2024.8.07.0005;
- 0714183-96.2024.8.07.0009;
- 0714611-78.2024.8.07.0009;
- 0715865-86.2024.8.07.0009;
- 0717329-54.2024.8.07.0007;
- 0740216-50.2024.8.07.0001.

Note-se que não se trata de recusa somente a internações, mas também a outros procedimentos médico-hospitalares.

Importa ressaltar que a presente demanda não se refere à amplitude da cobertura conforme a segmentação do plano contratado.

Não se questiona, nesta ação, a limitação da assistência à modalidade do plano de saúde. Admite-se, aqui, que a situação emergencial afasta a carência, mas não amplia a cobertura do plano contratado.

A prática questionada é a negativa da cobertura sob alegação de carência, nas hipóteses de urgência e emergência.

Conforme será exposto no tópico seguinte, há texto expresso de lei impondo o prazo máximo de vinte e quatro horas de carência, para a cobertura dos casos de urgência e emergência.

A jurisprudência do eg. STJ e do eg. TJDFT, na mesma linha, já está consolidada no sentido de considerar abusiva a exigência de carência superior a esse período (24h).

Mesmo em face desse panorama jurídico evidente, constatou-se a conduta recorrente, por parte da empresa, de negar a devida cobertura emergencial alegando que o beneficiário se encontra em período de carência contratual.

Pode-se verificar, inclusive, um inaceitável padrão de conduta, no qual a empresa aguarda ser compelida judicialmente para, só então, autorizar o procedimento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Nos feitos examinados, o primeiro entrave é a citação da empresa, que não é localizada no endereço conhecido¹ (doc. 02 – pp. 70-72).

Percebe-se que a empresa vem apresentando contestação (padronizada) após comunicação do hospital acerca da decisão judicial que determina a autorização (doc. 03 – p. 91; doc. 7 – p. 38; p. 77; doc. 08 – p. 14; p. 34; p. 47; p. 79; doc. 09 – p. 10).

Após a sentença de procedência, nota-se que já nem mais vem interpondo apelação.

Apenas para ilustrar, com base nos dados do sistema desta Promotoria, que registram a intervenção do Ministério Público, apontam-se os seguintes feitos (documentos anexos):

- 0714382-85.2024.8.07.0020: negativa de internação, em caráter de urgência, no Hospital Santa Marta – Taguatinga, para compensação clínica e antibioticoterapia endovenosa;
- 0720325-25.2024.8.07.0007: negativa de internação em leito de unidade de terapia intensiva – UTI em caráter de urgência no Hospital Ana Nery;
- 0701157-49.2024.8.07.0003: negativa em autorizar e custear internação e tratamento no Hospital Santa Marta; - 0706195-21.2024.8.07.0010: negativa de internação, em caráter de urgência, no Hospital BRASÍLIA ÁGUAS CLARAS;
- 0702100-48.2024.8.07.0009: negativa em autorizar e custear internação;
- 0706013-38.2024.8.07.0009: negativa de internação, em caráter de urgência, no Hospital SANTA MARTA;

¹ Avenida Melchert, 926, Andar 3, Chácara Seis de Outubro, São Paulo – SP CEP: 03.508-000. É o endereço que consta na ANS e na Junta Comercial, além de ser apresentado nas contestações da própria empresa. Apenas com a colaboração de seu il. Advogado, a empresa se manifestou no inquérito civil público, apresentando outro endereço.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- 0703854-25.2024.8.07.0009: negativa de internação, em caráter de urgência, no Hospital Brasília;
- 0703944-39.2024.8.07.0007: negativa de internação, em razão de carência contratual, mesmo se tratando de um quadro de urgência;
- 0724496-59.2023.8.07.0007: negativa de internação em leito de UTI, no Hospital Brasília;
- 0702351-33.2024.8.07.0020: negativa de internação, sob o argumento de que ainda em curso o período de carência contratual;
- 0702439-13.2024.8.07.0007: negativa de internação por motivo de carência contratual;
- 0701681-46.2024.8.07.0003: negativa, após o parto, de cobertura da internação, procedimentos e internação da criança na UTI, em razão do prazo de carência, e que os gastos com a internação ocorrida em 14/01/2024 também não seriam cobertos.

Em pesquisa superficial no site da Agência Nacional de Saúde – ANS, a requerida tem um total de **11.322 beneficiários** - período: Set/2024 (doc. 9 – p. 23).

Nos autos do inquérito civil (doc. 9 – p. 29), a requerida informou:

A Univida conta com mais de 6.000 (seis mil) usuários no Distrito Federal, todos vinculados por Administradoras de Benefícios, as quais intermedeiam a adesão aos planos coletivos por adesão. Não há planos individuais comercializados na região.

São dados que revelam o alcance coletivo e a repercussão social dos fatos apurados.

Ante a realidade dos fatos assim exposta, compete ao Ministério Público buscar a tutela coletiva dos direitos e interesses dos assistidos pelos planos de saúde fornecidos pela empresa requerida.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Não é só. Cumpre resguardar a coletividade de pessoas expostas às práticas ilícitas apuradas no inquérito civil público que lastreia a presente ação.

II Do Direito

Dispõe a Súmula 608 do STJ: *“Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão”*.

Após a edição dessa súmula, com o advento da Lei 14.454/2022, passou a constar expressamente na Lei 9.656/1998:

Art. 1º Submetem-se às disposições desta Lei as pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de assistência à saúde, sem prejuízo do cumprimento da legislação específica que rege a sua atividade e, simultaneamente, das disposições da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), adotando-se, para fins de aplicação das normas aqui estabelecidas, as seguintes definições:

I - Plano Privado de Assistência à Saúde: prestação continuada de serviços ou cobertura de custos assistenciais a preço pré ou pós estabelecido, por prazo indeterminado, com a finalidade de garantir, sem limite financeiro, a assistência à saúde, pela faculdade de acesso e atendimento por profissionais ou serviços de saúde, livremente escolhidos, integrantes ou não de rede credenciada, contratada ou referenciada, visando a assistência médica, hospitalar e odontológica, a ser paga integral ou parcialmente às expensas da operadora contratada, mediante reembolso ou pagamento direto ao prestador, por conta e ordem do consumidor;

II - Operadora de Plano de Assistência à Saúde: pessoa jurídica constituída sob a modalidade de sociedade civil ou comercial, cooperativa, ou entidade de autogestão, que opere produto, serviço ou contrato de que trata o inciso I deste artigo;



III – Carteira: o conjunto de contratos de cobertura de custos assistenciais ou de serviços de assistência à saúde em qualquer das modalidades de que tratam o inciso I e o § 1º deste artigo, com todos os direitos e obrigações nele contidos.

Dispõe o art. 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

...

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;”

No plano contratual, à luz do CDC, é clara a nulidade de cláusulas abusivas, assim consideradas:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

...

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Com efeito, a negativa de cobertura – prevista ou não no contrato – se dá em um momento de fraqueza do consumidor, ante sua condição de saúde em caráter grave e emergencial. Bem assim em relação aos familiares.

A operadora de planos de assistência à saúde tem a obrigação de pautar-se, objetivamente, por critérios de respeito, cuidado, alerta e lealdade, atuando de modo a corresponder às legítimas expectativas da parte vulnerável².

Trata-se de contratos de adesão, assim definidos no CDC:

² A vulnerabilidade é presumida, *ex vi legis*, em prol do consumidor (art. 4º, I, do CDC), de modo que prescinde de prova. Não se confunde com a hipossuficiência (art. 6º, VIII, do CDC).



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Em verdade, o primado da boa-fé objetiva não se limita à esfera jurídica de proteção ao consumidor.

Embora a operação e os contratos de plano de assistência à saúde sejam de natureza privada, as ações e serviços de saúde são de relevância pública, nos termos do art. 197 da Constituição.

O direito comum, sobretudo com o Código Civil em vigor, impõe a observância da boa-fé e da função social dos contratos, conforme tranquilo entendimento doutrinário e jurisprudencial.

A previsão do art. 423 do Código Civil.

Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

A conduta da requerida é antijurídica, na medida em que desatende preceitos básicos da relação contratual, ainda mais considerando a relevância pública dos serviços ligados à saúde.

A atuação da UNIVIDA – no tocante ao objeto da presente ação – não vem observando a boa-fé, pois subtrai ao paciente a fruição do procedimento médico-hospitalar devidamente prescrito pelo médico assistente, ante situações de urgência e emergência, em afronta direta aos princípios de ordem constitucional, já positivados na legislação.

Segue que a conduta combatida nesta ação, ainda que se desconsiderasse tudo o que foi explanado, malferia dispositivos expressos de lei.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Assim determina a Lei nº 9.656, de 3.6.1998, que dispõe sobre os planos privados de assistência à saúde:

Art. 12. São facultadas a oferta, a contratação e a vigência dos produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei, nas segmentações previstas nos incisos I a IV deste artigo, respeitadas as respectivas amplitudes de cobertura definidas no plano-referência de que trata o art. 10, segundo as seguintes exigências mínimas:

[...]

V - quando fixar períodos de carência:

a) prazo máximo de trezentos dias para partos a termo;

b) prazo máximo de cento e oitenta dias para os demais casos;

c) **prazo máximo de vinte e quatro horas para a cobertura dos casos de urgência e emergência;** [negritamos

Essa previsão legal alcança todas as pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de assistência à saúde, devendo ser observada em qualquer modalidade de plano contratado.

Confira-se a seguinte determinação da Lei 9.656, de 3.6.1998, específica dos planos de saúde:

Art. 35-C. É obrigatória a cobertura do atendimento nos casos:

I - de emergência, como tal definidos os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente;

II - de urgência, assim entendidos os resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional;”

Basta observar a legislação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Conforme o conhecido brocardo latino: “*In claris cessat interpretatio*”³.

Desse entendimento, naturalmente, não destoa a jurisprudência.

Eis a **Súmula 597 do STJ**:

A cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços de assistência médica nas situações de emergência ou de urgência é considerada abusiva se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação.

A jurisprudência pacífica do eg. TJDFT é no mesmo sentido.

Para ilustrar, confirmam-se as seguintes teses de julgamento⁴:

Tese de julgamento: “Inexiste prazo de carência superior a 24 (vinte e quatro) horas para a cobertura por plano de saúde de tratamentos de urgência ou emergência”.

(Acórdão 1955189, 0706340-87.2023.8.07.0018, Relator(a): ROBERTO FREITAS FILHO, 3ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 05/12/2024, publicado no DJe: 22/01/2025.)

Tese de julgamento: É ilegítima a negativa da operadora para autorizar o procedimento de internação hospitalar, com argumento de período de carência contratual, se devidamente configurada a emergência de atendimento, em razão da gravidade do quadro de saúde da autora.

(Acórdão 1954100, 0704022-91.2024.8.07.0020, Relator(a): LEONOR AGUENA, 5ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 05/12/2024, publicado no DJe: 26/12/2024.)

-
- 3 Aqui não há lugar à objeção, contrária ao brocardo latino, de que toda norma exige interpretação. O texto não comporta outra leitura.
- 4 No mesmo sentido, julgados das demais Turmas Cíveis: Acórdão 1695065, 0717160-56.2022.8.07.0001, Relator(a): TEÓFILO CAETANO, 1ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 26/04/2023, publicado no DJe: 18/05/2023; Acórdão 1766312, 0728110-93.2023.8.07.0000, Relator(a): AISTON HENRIQUE DE SOUSA, 4ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 28/09/2023, publicado no DJe: 16/10/2023; [Acórdão 1203558](#), 07001446120198070012, Relator: ALFEU MACHADO, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 18/9/2019, publicado no DJe: 1º/10/2019; Acórdão 1949424, 0731603-69.2023.8.07.0003, Relator(a): FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, 7ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 27/11/2024, publicado no DJe: 19/12/2024; Acórdão 1818531, 0703147-12.2023.8.07.0003, Relator(a): CARMEN BITTENCOURT, 8ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 20/02/2024, publicado no DJe: 05/03/2024).



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Tese de julgamento: **“O período de carência a ser considerado é de, no máximo, vinte e quatro (24) horas a contar da vigência do contrato nos casos em que a urgência ou emergência no atendimento do paciente for constatada.”**

(Acórdão 1953618, 0704487-55.2023.8.07.0014, Relator(a): HECTOR VALVERDE SANTANNA, 2ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 04/12/2024, publicado no DJe: 14/12/2024.)

A Lei 9.656/1998 reconhece, em diversas passagens, a observância do critério do médico assistente.

A definição de urgência ou emergência respalda-se, naturalmente, no critério do médico que assiste o paciente.

A Resolução nº 1.451/1995 do Conselho Federal de Medicina dispõe: Artigo 1º - Os estabelecimentos de Prontos Socorros Públicos e Privados deverão ser estruturados para prestar atendimento a situações de urgência-emergência, devendo garantir todas as manobras de sustentação da vida e com condições de dar continuidade à assistência no local ou em outro nível de atendimento referenciado.

Parágrafo Primeiro - Define-se por URGÊNCIA a ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata.

Parágrafo Segundo - Define-se por EMERGÊNCIA a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso, exigindo portanto, tratamento médico imediato.

Na mesma linha, a Resolução nº 2.077/2017 do Conselho Federal de Medicina, com respaldo na Lei nº 12.842, de 10.7.2013, preceitua:

Art. 1º Esta resolução se aplica aos Serviços Hospitalares de Urgência e Emergência, públicos e privados, civis e militares, em todos os campos de especialidade.

Parágrafo único. Entende-se por Serviços Hospitalares de Urgência e Emergência os denominados prontos socorros hospitalares, pronto atendimentos hospitalares, emergências hospitalares, emergências de especialidades ou quaisquer outras denominações, excetuando se os Serviços de Atenção às Urgências não



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Hospitalares, como as UPAs e congêneres

É evidente que, em casos emergenciais, não se pode promover debate acerca da situação do paciente.

Sobretudo um debate no interesse patrimonial da empresa que opera o plano de saúde.

Há de respeitar-se o critério do médico assistente.

Eventuais fatos, à guisa de culpa ou dolo, não podem resolver-se em prejuízo da situação emergencial. O ordenamento jurídico lhes dá solução própria, evidentemente, posterior ao ocorrido.

A questão aqui veiculada é de fácil compreensão.

Não se questiona o alcance da cobertura contratada. O que se exige é o respeito à não exigência de prazo de carência superior a vinte e quatro horas, nos casos de urgência ou emergência.

Essa ilegalidade independe dos termos do contrato. Opera “*ex vi legis*”.

O Ministério Público pede que a requerida cumpra os termos expressos de lei, reconhecidos por pacífica jurisprudência.

Conforme narrado no item anterior, atinente aos fatos, a requerida vem insistindo na negativa da cobertura devida, em situações emergenciais.

Nos termos do Código de Processo Civil, não sendo possível a tutela específica da obrigação, compete ao Poder Judiciário determinar providências que assegurem o resultado equivalente. Confira-se:

Art. 497. Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz,



se procedente o pedido, concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.

Parágrafo único. Para a concessão da tutela específica destinada a inibir a prática, a reiteração ou a continuação de um ilícito, ou a sua remoção, é irrelevante a demonstração da ocorrência de dano ou da existência de culpa ou dolo.

Em face do exposto, pede-se que a UNIVIDA USA OPERADORA EM SAÚDE S/A, CNPJ 34.608.096/0001-97, seja compelida a autorizar a assistência prescrita, em caráter de urgência ou emergência, sem prazo de carência superior a vinte e quatro horas da contratação do plano de saúde.

III

Danos Morais Individuais e Coletivos

III-b) – Danos Morais Individuais

Entre os direitos básicos do consumidor, está a efetiva prevenção e reparação de danos morais individuais (art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor).

Com efeito, os beneficiários dos planos de saúde comercializados pela empresa requerida vêm sendo, reiteradamente, sujeitos a um verdadeiro calvário para obter a devida assistência em casos emergenciais.

Mesmo estando amparados por texto expresso de lei, a requerida lhes vem impingindo um prazo de carência iníquo, talvez até desconhecido, ao descuido da legislação de regência.

Trata-se de uma objeção flagrantemente ilegal, por parte da operadora, em momento de extrema fragilidade do paciente.

Essa postura do fornecedor dá causa à reparação por danos morais aos individualmente prejudicados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Nesse sentido, apenas para ilustrar, vejam-se os seguintes precedentes do eg. Superior Tribunal de Justiça:

2. Nos termos da jurisprudência reiterada do STJ, "a recusa indevida à cobertura pleiteada pelo segurado é causa de danos morais, pois agrava a sua situação de aflição psicológica e de angústia no espírito" (REsp 657717/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, DJ 12/12/2005).

"7. A orientação adotada pela jurisprudência desta Corte é a de que "A recusa indevida de cobertura, pela operadora de plano de saúde, nos casos de urgência ou emergência, enseja reparação a título de dano moral, em razão do agravamento ou aflição psicológica ao beneficiário, ante a situação vulnerável em que se encontra" (AgInt no AgInt no REsp 1.804.520/SP, 4ª Turma, DJe de 02/04/2020)."

(REsp n. 1.947.757/RJ, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 8/3/2022, DJe de 11/3/2022.)

"A recusa indevida de cobertura, pela operadora de plano de saúde, nos casos de urgência ou emergência, enseja reparação a título de dano moral, em razão do agravamento ou aflição psicológica ao beneficiário, ante a situação vulnerável em que se encontra"

(AgInt no AgInt no REsp 1.804.520/SP, 4ª Turma, DJe de 02/04/2020)

Na mesma toada, eis o entendimento do eg. TJDFT:

"3. Conquanto legítima a fixação de prazo de carência para vigência das coberturas derivadas de plano de saúde, a condição deve ser pautada pelo legalmente estabelecido, não se afigurando viável sua fixação para as hipóteses de tratamento de urgência ou emergência em interstício superior ao legalmente autorizado, que é de 24 horas, consoante o estabelecido pelo legislador como forma de velar pela preservação do objetivado com a formalização do contrato (Lei nº 9.656/98, arts. 12, V, e 35-C), resultando que, transcorrido o interregno modulado, a operadora está obrigada a suportar as coberturas de tratamento de natureza emergencial ou de urgência.

4. Emergindo da regulação contratual e legal que o tratamento em ambiente hospitalar prescrito ao consumidor/paciente era imprescindível à prevenção do agravamento da enfermidade que o acometera, provocando-lhe sérios efeitos,



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

inexoravelmente se qualifica como de natureza emergencial na dicção legal (Lei nº 9.656/98, arts. 12, V, e 35-C), notadamente porque, sob qualquer apreensão, tratamento de doenças graves jamais podem ser qualificadas como de natureza eletiva, o prazo de carência contratualmente prescrito destinado ao custeio da integralidade da internação e do tratamento realizado resta suplantado, obstando que a operadora se recuse a custear as despesas do tratamento médico-hospitalar do qual necessitara o paciente por ter sido realizado em caráter emergencial, ou limite o tempo de internação necessário ao seu pleno restabelecimento.

5. De acordo com o legislador de consumo, são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em franca desvantagem ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou equidade, presumindo-se exagerada a vantagem que restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual, emoldurando-se nessa previsão a regulação contratual que restringe o prazo de internação do consumidor beneficiário de plano de saúde para os tratamentos de emergência ou urgência (CDC, art. 51, inciso IV, e § 1º, inciso II).

6. A indevida recusa de cobertura do tratamento prescrito por profissional médico especialista em ambiente hospitalar do qual necessitara o segurado por ter sido acometido de lesão nodular em queda do estado geral e dor intratável, reclamando internação em caráter emergencial, a par de qualificar-se como inadimplemento contratual, irradia ao consumidor angústia, desassossego, apreensão, insegurança e sofrimento, por retardar o tratamento do qual necessitara, afetando seu equilíbrio emocional com inequívocos reflexos no seu já debilitado estado de saúde, maculando substancialmente os atributos da sua personalidade, consubstanciando, pois, fato gerador do dano moral, legitimando que seja contemplado com compensação pecuniária compatível com a lesividade do ilícito que o vitimara e com os efeitos que lhe irradiara.

7. O dano moral, afetando os direitos da personalidade do ofendido e atingindo-lhe no que lhe é mais caro, aperfeiçoa-se com a simples ocorrência do ato ilícito e aferição de que é apto a impregnar reflexos em sua personalidade, prescindindo sua qualificação da germinação de efeitos materiais imediatos, inclusive porque destina-se a sancionar a autora do ilícito e assegurar à lesada compensação pecuniária como forma de atenuar as consequências que lhe advieram da ação lesiva que o atingira.”

(Acórdão 1948366, 0708681-20.2022.8.07.0019, Relator(a): TEÓFILO CAETANO, 1ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 21/11/2024, publicado no DJe: 21/01/2025.) - [negritamos, transcrição parcial da ementa]



“Plano de saúde. Atendimento de urgência. Carência. Em casos de emergência ou urgência, não se aplicam os prazos contratuais de carência (art. 35-C, inciso I e II, da Lei 9.656/1998). Precedentes na Turma: (Acórdão n. 1705886, Relator: FERNANDO HABIBE). A situação tratava-se de cesárea de urgência devidamente comprovada por laudo médico.³ – Danos morais. Nos termos da jurisprudência reiterada do STJ, a recusa indevida à cobertura pleiteada pelo segurado é causa de danos morais, pois agrava a sua situação de aflição psicológica e de angústia no espírito (REsp 657717/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI). A alegação do réu de que o contrato tem cláusula de carência não constitui justificativa para a negativa de cobertura, pois não se ajusta ao comando legal.⁴ – Dano moral reflexo. De regra, é indenizado o dano a direitos da personalidade sofrido por uma pessoa. Contudo, excepcionalmente o dano sofrido por uma pessoa se estende a entes queridos, especialmente parentes próximos. Neste sentido já decidiu o STJ: “a legitimidade para pleitear a reparação por danos morais seja, em princípio, do próprio ofendido, titular do bem jurídico tutelado diretamente atingido (CC/2002, art. 12; CC/1916, arts. 75 e 76), tanto a doutrina como a jurisprudência têm admitido, em certas situações, como colegitimadas também aquelas pessoas que, sendo muito próximas afetivamente ao ofendido, se sintam atingidas pelo evento danoso. (REsp n. 1.119.632/RJ, relator Ministro Raul Araújo).”

(Acórdão 1947401, 0709090-73.2024.8.07.0003, Relator(a): AISTON HENRIQUE DE SOUSA, 4ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 21/11/2024, publicado no DJe: 20/12/2024.)

A fixação do valor, a título de indenização por danos morais individuais, deve observar os contornos do caso concreto.

As indenizações reconhecidas pelo Poder Judiciário têm variado.

Mostra-se razoável, assim, que a definição do valor individual seja fixada por arbitramento, em liquidação judicial, a ser movida individualmente (art. 509 do CPC e art. 97 do CDC).

III-b – Danos Morais Coletivos



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Conforme narrado no primeiro item, *supra*, em pesquisa superficial no site da Agência Nacional de Saúde – ANS, a requerida tem um total de **11.322 beneficiários** (período: Set/2024 – doc. 09 – p. 23).

Nos autos do inquérito civil (doc. 09 – p. 29), a requerida informou:

A Univida conta com mais de 6.000 (seis mil) usuários no Distrito Federal, todos vinculados por Administradoras de Benefícios, as quais intermedeiam a adesão aos planos coletivos por adesão. Não há planos individuais comercializados na região.

No curso do inquérito civil público, em que se baseia esta ação judicial, foram pesquisados os registros de feitos judiciais na Justiça do Distrito Federal, em face da ora requerida.

O objeto da pesquisa foi: **recusa do tratamento com base em carência, nos casos de urgência ou emergência.**

Apenas para ilustrar, arrolam-se os seguintes processos contra a UNIVIDA, em consulta superficial, na base dos dados públicos:

- 0705793-50.2023.8.07.0017;
- 0724496-59.2023.8.07.0007;
- 0725710-46.2023.8.07.0020;
- 0725734-16.2023.8.07.0007;
- 0725741-08.2023.8.07.0007;
- 0752779-13.2023.8.07.0001;
- 0700108-28.2024.8.07.0017;
- 0700185-28.2024.8.07.0020;
- 0700530-91.2024.8.07.0020;
- 0700722-24.2024.8.07.0020;
- 0701014-27.2024.8.07.0014;
- 0701157-49.2024.8.07.0003;
- 0701619-06.2024.8.07.0003;
- 0701681-46.2024.8.07.0003;
- 0702300-76.2024.8.07.0002;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- 0702351-33.2024.8.07.0020;
- 0703372-98.2024.8.07.0002;
- 0704766-95.2024.8.07.0017;
- 0705638-31.2024.8.07.0011;
- 0705841-20.2024.8.07.0002;
- 0706195-21.2024.8.07.0010;
- 0707364-61.2024.8.07.0004;
- 0707400-79.2024.8.07.0012;
- 0707749-61.2024.8.07.0019;
- 0707844-97.2024.8.07.0017;
- 0708278-25.2024.8.07.0005;
- 0708650-29.2024.8.07.0019;
- 0708879-19.2024.8.07.0009;
- 0709798-81.2024.8.07.0017;
- 0710247-48.2024.8.07.0014;
- 0711147-46.2024.8.07.0009;
- 0711352-87.2024.8.07.0005;
- 0714183-96.2024.8.07.0009;
- 0714611-78.2024.8.07.0009;
- 0715865-86.2024.8.07.0009;
- 0717329-54.2024.8.07.0007;
- 0740216-50.2024.8.07.0001.

A condenação pelos danos morais coletivos atende a um reclamo punitivo, pelas condutas praticadas, observada a prescrição.

De fato, houve flagrante violação à dignidade, ao direito à saúde e, até mesmo, à vida dos beneficiários do plano de saúde, o que, indubitavelmente, enseja a condenação por dano moral coletivo:

"Já quanto ao dano moral coletivo, sabe-se que se trata de fato violador de valores de caráter transindividual, tais como "dignidade, honra, bom nome, reputação, tradição, paz, tranquilidade, liberdade, entre outros aspectos relacionados a direitos da personalidade" (Santana, Hector Valverde. Dano Moral no Direito do Consumidor, São Paulo, RT, 2009, 170 p.)⁵.

Destaca-se, ainda, o caráter preventivo da condenação pelos danos

5 *op. cit.* no AREsp 2109379.



morais, no sentido de desestímulo a condutas ilícitas semelhantes.

Confirmam-se os seguintes julgados do eg. TJDFT:

APELAÇÃO. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA E DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. GRATUIDADE DE JUSTIÇA INDEFERIDA. PRELIMINAR DE AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO AFASTADA. PROVA PERICIAL. PRECLUSÃO. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO. FALHAS NA IMPERMEABILIZAÇÃO DA LAJE E ESTANQUEIDADE DA FACHADA. DEVER DE MANUTENÇÃO DAS ÁREAS COMUNS DO CONDOMÍNIO. OBRIGAÇÃO DE REPARAR O IMÓVEL. DANO MATERIAL. GASTOS COM O CONserto DO APARTAMENTO E AVARIAS EM BENS MÓVEIS. RESSARCIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DOS VALORES PAGOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Trata-se de apelação interposta contra sentença que, em ação de conhecimento, ajuizada pelo condômino contra o condomínio edilício julgou improcedentes os pedidos de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, bem como à obrigação de reparar as infiltrações no apartamento do autor.

(...)

5. Os condomínios edilícios possuem o dever de manutenção e conservação das áreas comuns do prédio (art. 1.348, V, do CC) e, portanto, são responsáveis pelos danos causados a outrem por inobservância da sua obrigação. Precedentes.

6. Na hipótese, os documentos dos autos, especialmente as imagens, os vídeos e o laudo técnico, juntado aos autos pelo próprio réu, confirmam a existência de avarias resultantes de infiltrações no imóvel do autor, assim como as relacionam à falta de manutenção do prédio e a defeitos na impermeabilização e estanqueidade do condomínio edilício. Dessa forma, cabe ao requerido a reparação dos danos evidenciados nas paredes e no teto do imóvel.

(...)

8. Os fatos específicos descritos nos autos demonstram violação a uma das facetas da dignidade da pessoa do consumidor, precipuamente no que concerne à sua integridade psíquica, haja vista que as infiltrações na residência do autor, somadas à inércia do condomínio em resolver o infortúnio, geraram,



efetivamente, transtornos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano, sendo, pois, merecedores de reparação de natureza moral. 9. Recurso conhecido e parcialmente provido.

(Acórdão 1662894, 07195498820218070020, Relator: SANDRA REVES, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 1/2/2023, publicado no DJE: 24/2/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

APELAÇÃO CÍVEL. FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO. OBRIGAÇÃO DE REPARAR. INFILTRAÇÃO EM IMÓVEL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA REFORMADA. 1. Na presente hipótese a autora pretende obter a condenação das rés à obrigação de fazer relativa aos reparos necessários na área comum do imóvel e na área privativa de sua unidade, pretendendo também ser indenizada pelos danos materiais e morais experimentados. 2. No caso, é incontroverso que as infiltrações identificadas na unidade residencial adquirida pela autora foram causadas por defeitos estruturais apresentados na área comum do condomínio, acarretando danos diretos à consumidora. Cuida-se, em verdade, de hipótese de responsabilidade pelo fato do produto ou serviço (art. 12 do CDC). (...) **7. O dano moral, previsto na Constituição Federal (artigo 5º, inc. X), revela-se diante da ação ou omissão de seu causador ao atingir a esfera extrapatrimonial do indivíduo, que deve abarcar não só a compensação à vítima, mas também servir de desestímulo ao ofensor.** 8. Constatado que o defeito no imóvel e a falha na prestação dos serviços de reparação causaram prejuízos materiais e extrapatrimoniais à consumidora, a fornecedora deve ser condenada a repará-los. 9. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada.

(Acórdão 1308507, 07065247020188070001, Relator: ALVARO CIARLINI, 3ª Turma Cível, data de julgamento: 21/10/2020, publicado no DJE: 28/1/2021. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. APELAÇÃO. COMPRA E VENDA DE IMÓVEL NA PLANTA. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. VÍCIOS CONSTRUTIVOS. DANO MATERIAL. CABIMENTO. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. SENTENÇA MANTIDA. 1. Trata-se de apelação interposta em face da sentença que, na ação de conhecimento (obrigação de fazer c/c danos material



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

e moral), julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o requerido ao pagamento de danos materiais, determinar a regularização em relação aos débitos de IPTU do ano de 2014 e a entregar as plantas do imóvel aos autores, bem como condenar ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de compensação por danos morais. 2. Verificando-se decorrer de vício construtivo no imóvel a necessidade de um segundo aquecedor, é de responsabilidade da construtora a realização dos reparos correspondentes. Condenação em dano material mantido. 3. A existência de vícios construtivos enseja transtornos e descontentamento ao consumidor, pela necessidade de providências, e, em regra, não configura lesão a bem personalíssimo, pois se trata de inadimplemento contratual. No entanto, no caso dos autos, **o descaso experimentado pelos autores ao longo de longo período de espera, sem resposta satisfatória, evidencia a perturbação do estado de tranquilidade psicológica, o que compromete o bem estar e o conforto dos residentes.** 4. **Constatada a conduta antijurídica causadora do dano, bem como o nexo de causalidade entre ela, capaz de produzir sentimento de dor, angústia ou tristeza, com ofensa à paz e à dignidade dos autores, deve o agente arcar com o prejuízo moral causado.** 5. Em atenção à capacidade econômica das partes e às circunstâncias do caso concreto e, ainda, considerando as diretrizes seguidas por esta Corte, tem-se que o valor fixado pela sentença se apresenta adequado a amenizar as consequências do dano sofrido. 6. Recurso conhecido e desprovido.

(Acórdão 1369445, 07096206520208070020, Relator: SANDOVAL OLIVEIRA, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 1/9/2021, publicado no DJE: 15/9/2021. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

O TJDF, no Acórdão Nº 1881421, destacou a necessidade da condenação por dano moral coletivo, cujo *quantum* deve objetivar o desestímulo da conduta lesiva:

(...)

10. O dano moral coletivo é cabível nas situações em que ficar claramente evidenciada a existência de grave ofensa a direitos ou interesses da coletividade, exigindo-se que o dano tenha tamanha relevância a ponto de atingir valores essencialmente significativos para a coletividade.

13. No que se refere ao quantum indenizatório, a compensação patrimonial deve ser apurada mediante prudente arbítrio do Juiz, motivado pelos princípios da



razoabilidade e da proporcionalidade, além de observadas a gravidade e repercussão do dano, bem como a intensidade, os efeitos e o grau de culpa ou dolo do infrator. A finalidade compensatória, por sua vez, deve ter caráter didático-pedagógico, evitado o valor excessivo ou ínfimo, mas objetivando, sempre, o desestímulo à conduta lesiva. (...)

STJ: Imprescindível mencionar, sobre o tema, o entendimento exarado pelo

1. O dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. Precedentes.

(REsp 1.517.973/PE, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe 01/02/2018)

"a jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos, em sede de ação civil pública, considerando, inclusive, que o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*".

(AgInt no REsp 1.342.846/RS, relatora Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, DJe de 26/3/2019).

"os danos morais coletivos configuram-se na própria prática ilícita, dispensam a prova de efetivo dano ou sofrimento da sociedade e se baseiam na responsabilidade de natureza objetiva, a qual dispensa a comprovação de culpa ou de dolo do agente lesivo, o que é justificado pelo fenômeno da socialização e coletivização dos direitos, típicos das lides de massa".

(REsp 1.799.346/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI).

"2. Em situações graves que põem em risco a saúde e a segurança da população, o dano moral coletivo independe de prova (*damnum in re ipsa*). Consoante inúmeros precedentes do STJ, "a jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos, em sede de ação civil pública, considerando, inclusive, que o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*" (AgInt no REsp 1.342.846/RS, relatora Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, DJe de 26/3/2019)."



(AgInt no AREsp n. 2.006.529/MG, relator Ministro Afrânio Vilela,
Segunda Turma, julgado em 26/2/2024, DJe de 29/2/2024.)

A doutrina ressalta ainda que contra tais condutas, tornam-se imprescindíveis uma resposta efetiva:

"A ampliação dos danos passíveis de ressarcimento reflete-se destacadamente na abrangência da obrigação de reparar quaisquer lesões de índole extrapatrimonial, em especial as de natureza coletiva, aspecto que corresponde ao anseio justo, legítimo e necessário apresentado pela sociedade de nossos dias. **Atualmente, tornaram-se necessárias e significativas para a ordem e a harmonia social a reação e a resposta do Direito em face de situações em que determinadas condutas vêm a configurar lesão a interesses: juridicamente protegidos, de caráter extrapatrimonial, titularizados por uma determinada coletividade.** Ou seja, adquiriu expressivo relevo jurídico, no âmbito da responsabilidade civil, a reparação do dano moral coletivo (em sentido lato)⁶" (Xisto Tiago de Medeiros Neto. Dano moral coletivo. São Paulo, LTr, 2004, p. 134.) [negritamos].

"Nesse percurso, os tribunais e a doutrina, especialmente aquela mais atenta aos direitos dos vulneráveis (dentre os quais incluímos consumidores e trabalhadores), reconheceu a indenizabilidade dos chamados danos morais coletivos. Se por um lado não se afigura adequada tal denominação, por outro se mostra evidente que a tutela dos interesses extrapatrimoniais coletivos não pode ser desconsiderada pela responsabilidade civil, **tanto em sua função compensatória/reparatória dos danos, quanto no que toca à sua função pedagógico-punitiva.** No que tange à tutela do consumidor, o fundamento normativo pode ser encontrado nos j á referidos artigos 6º, VI, e 81; e, ainda, no próprio artigo P do CDC, ao estabelecer as bases nas quais se funda a normativa consumerista (...)⁷" [negritamos]

"É de aceitar-se, ainda, um caráter punitivo na reparação de dano moral para situações potencialmente causadoras de lesões a um grande número de pessoas, como ocorre nos direitos difusos, tanto na relação de consumo quanto no Direito Ambiental. Aqui, a *ratio* será a **função preventivo-precautória**, que o caráter punitivo inegavelmente detém, em

6 *op. cit* em ROSENVALD, Nelson; TEIXEIRA NETO, Felipe (coord.); LEAL, Adisson; MOLINA, André Araújo; STEIGLEDER, Annelise Monteiro. Dano moral coletivo. Indaiatuba: Foco, 2018. p. 129-145.

7 ROSENVALD, Nelson; TEIXEIRA NETO, Felipe (coord.); LEAL, Adisson; MOLINA, André Araújo; STEIGLEDER, Annelise Monteiro. Dano moral coletivo. Indaiatuba: Foco, 2018. p. 140.



relação às dimensões do universo a ser protegido" (Maria Celina Bodin de Moraes. Danos à pessoa humana, cit., p. 263.)⁸

Considerando o alcance nacional da presente demanda e, com base nos dados coligidos aos autos, observando o número de beneficiários dos planos fornecidos pela empresa ré, estima-se o importe de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais) a título de danos morais coletivos, pela conduta da requerida nos últimos 5 (cinco) anos.

IV **Antecipação de Tutela**

IV-a – Tutela de Urgência

Conforme se verifica pelos feitos arrolados, somente na Justiça do Distrito Federal, mesmo sendo seguidamente demandada, a requerida mantém sua conduta ilícita.

Mesmo em face do panorama jurídico consolidado, constatou-se a conduta recorrente, por parte da empresa, de negar a devida cobertura emergencial, alegando que o beneficiário se encontra em período de carência contratual.

Pode-se verificar, inclusive, um inaceitável padrão de conduta, no qual a empresa aguarda ser compelida judicialmente para, só então, autorizar o procedimento médico-hospitalar devido.

Até mesmo no inquérito civil público que instrui a presente ação, a UNIVIDA valeu-se de expedientes igualmente escusos, para esquivar-se ao chamamento da autoridade pública.

⁸ *op. cit* em ROSENVALD, Nelson; TEIXEIRA NETO, Felipe (coord.); LEAL, Adisson; MOLINA, André Araújo; STEIGLEDER, Annelise Monteiro. Dano moral coletivo. Indaiatuba: Foco, 2018. p. 129-145.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Embora dispondo do endereço formalmente registrado da operadora junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a Promotoria não logrou contato.

O Ministério Público conseguiu uma única resposta da requerida, ao longo de meses de tentativas frustradas, somente após acorrer à colaboração profissional do ilustre Advogado que patrocina causas da operadora no Distrito Federal.

Então, a UNIVIDA limitou-se a alegar (documento anexo):

“No caso em análise, a denunciante celebrou contrato em 10 de março de 2024. Posteriormente, solicitou atendimento de urgência e emergência no Hospital Santa Marta (ID 13277153) no dia 7 de abril de 2024, o qual foi prontamente autorizado e realizado em cumprimento à Resolução Normativa nº 566 da ANS. Tal atendimento restou comprovado pelas guias de atendimento datadas a partir de 3 de abril de 2024, bem como pelos documentos anexados, que contêm todas as guias de atendimento referentes à usuária.

As condições gerais de carência contratual estão expressamente previstas nas Resoluções Normativas nº 557 e nº 465 da ANS, bem como reiteradas no Contrato de Prestação de Serviços firmado, conforme disposições a partir da folha 9, tendo sido devidamente ratificadas pela usuária no ato de adesão ao plano de saúde. Importa destacar que a distinção entre atendimento emergencial e internação hospitalar encontra respaldo nas normas da ANS e na jurisprudência pátria, que reconhece a validade da exigência de carência para procedimentos de maior complexidade, garantindo o equilíbrio atuarial e a sustentabilidade do sistema suplementar de saúde.

Considerando que o presente caso trata de necessidade de internação hospitalar, e estando o contrato da usuária ainda submetido ao período de carência contratual para esse tipo de procedimento, cumpre esclarecer que o direcionamento da paciente à rede do Sistema Único de Saúde (SUS) deve se dar em estrita observância às normativas vigentes.

Por fim, cumpre esclarecer que, não foi negado atendimento de urgência/emergência, as guias anexadas comprovam a utilização do plano de saúde com exames laboratoriais e consultas médicas antes da solicitação do dia 7 de abril de 2024 e após tal dia, todas no Hospital Santa Marta.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Entretanto, a pessoa referida na manifestação somente obteve a devida assistência mediante ordem judicial nos autos do Pje. (documento anexo).

Evidencia-se, assim, um padrão de conduta ilícita que precisa ser obstado.

Os pacientes não podem seguir sendo submetidos a um périplo flagrantemente indevido e desumano.

É fato notório, nos termos do art. 374, I, do CPC, que somente parte dos prejudicados procuram o Poder Judiciário.

Nem mesmo os meios legais à disposição do Ministério Público foram suficientes para obviar a conduta indevida.

De modo que o Ministério Público insiste na urgência de provimento judicial a alterar esse indevido estado de coisas.

IV-b – Tutela de Evidência

Assim dispõe o art. 311 do CPC:

Art. 311. A tutela da evidência será concedida, independentemente da demonstração de perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo, quando:

IV - a petição inicial for instruída com prova documental suficiente dos fatos constitutivos do direito do autor, a que o réu não oponha prova capaz de gerar dúvida razoável.

No caso em exame, cabe reconhecer que os fatos podem ser verificados pelo mero exame da legislação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

O que se pede, em caráter antecipado, em nada prejudicará a parte requerida, caso – ao contrário do demonstrado – não pratique a conduta impugnada.

Há de se considerar que a presente ação civil pública foi precedida de inquérito civil (cópia anexa), no curso do qual se oportunizou defesa à parte requerida.

Existe, ainda, uma outra peculiaridade relevante.

A defesa da UNIVIDA já é conhecida, pelas contestações (padronizadas) apresentadas nos feitos judiciais elencados nesta peça, mesmo que por amostragem.

Esse quadro enseja, por evidência, além da urgência, o provimento judicial liminar.

V Inversão do Ônus da Prova

Na etapa do saneamento do processo, compete ao juiz determinar a distribuição do ônus da prova (art. 357, III, do CPC).

Embora, em regra, o ônus incumba ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito, o art. 373, §1º, do CPC permite que ao juiz distribuir esse ônus de forma diversa: *“nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa, relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário”*.

Outrossim, é um direito básico do consumidor: *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”* (art. 6º, VII, do CDC).



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

No presente caso, é perceptível a hipossuficiência dos consumidores, máxime considerando que a negativa do procedimento médico ocorre, justamente, em situações de premente necessidade.

Mesmo ao Ministério Público, atuando na defesa de uma coletividade de consumidores, cabe conferir uma adequada distribuição do ônus probatório, conforme as peculiaridades do caso concreto.

Importa considerar que a empresa requerida dispõe de uma série de dados e documentos relevantes, quer referentes à sua atividade fim, quer à sua administração, inclusive seus registros contábeis.

No presente caso, a necessidade dessa ponderação ganha realce, em face da narrada reticência da requerida em prestar os devidos esclarecimentos, dados e informações pertinentes. Verificou-se, inclusive, sua contumácia em esquivar-se, até mesmo, do recebimento de comunicações oficiais.

Pede-se, assim, a inversão do ônus da prova.

VI **Abrangência Nacional da Sentença**

Como se sabe, a limitação da coisa julgada aos limites territoriais do órgão prolator foi afastada pelo Supremo Tribunal Federal (Tema 1075).

Já se demonstrou a atuação da requerida em nível nacional.

VII **Pedidos**

Ante de todo o exposto, o Ministério Público requer:

a) a antecipação dos efeitos da tutela (tutela de urgência ou tutela



da evidência), *inaudita altera parte*, para impor à UNIVIDA OPERADORA EM SAÚDE S/A, CNPJ 34.608.096/0001-97, a obrigação de abster-se de negar autorização do procedimento médico-hospitalar prescrito pelo médico assistente, em caso de urgência ou emergência, sob alegação de carência; incorrendo em multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais) para cada negativa, cujo valor será revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, ou conforme deliberação judicial com base na RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 10 DE 29 DE MAIO DE 2024 do CNJ e do CNMP;

b) a intimação da requerida, pelos meios disponíveis, da tutela antecipada;

c) a citação da requerida para apresentar contestação, sob pena de revelia;

d) a publicação do edital previsto no art. 94 da Lei 8.078/1990, pelos meios à disposição do douto Juízo processante e da própria requerida;

e) a inversão do ônus da prova em favor do autor e dos consumidores;

f) no mérito, a **CONDENAÇÃO** da UNIVIDA OPERADORA EM SAÚDE S/A, CNPJ 34.608.096/0001-97, a:

f.1) abster-se de negar autorização do procedimento médico-hospitalar prescrito pelo médico assistente, em casos de urgência ou emergência, sob alegação de carência, sendo cominada a pena de pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada negativa, cujo valor será revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985, ou conforme deliberação com base na RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 10 DE 29 DE MAIO DE 2024 do CNJ e do CNMP;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
TERCEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

f.2) divulgar à sua rede conveniada e aos seus beneficiários o conteúdo da sentença;

f.3) pagar, a título de danos morais individuais, o valor a ser arbitrado em liquidação de sentença, em favor de cada beneficiário não atendido em situação de urgência/emergência nos últimos 5 (cinco) anos, a partir da intimação da condenação nestes autos;

f.4) pagar, a título de danos morais coletivos, o valor de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985, ou conforme deliberação com base na RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 10 DE 29 DE MAIO DE 2024 do CNJ e do CNMP;

g) a expressa concessão de efeitos *erga omnes* à sentença, para que produza efeitos em todo o território nacional.

Dá-se à causa, por força do disposto no art. 291 do CPC, o valor requerido a título de danos morais coletivos, no importe de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais).

Nestes termos, pede-se deferimento.

Brasília, 5 de fevereiro de 2025.

LEONARDO JUBÉ DE MOURA
PROMOTOR DE JUSTIÇA