



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808821-29.2024.8.19.0061

**Apelante:** Unimed de Nova Friburgo Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos e Hospitalares Ltda.

**Apelada:** Bianca Rufino Carreiros Silva

**Relatora:** Jds. Ane Cristine Scheele Santos

### ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPARATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. BENEFICIÁRIA ACOMETIDA DE DENGUE EM ESTÁGIO HEMORRÁGICO. RECUSA DE INTERNAÇÃO SOB ALEGAÇÃO DE CARÊNCIA CONTRATUAL, IMPELINDO A AUTORA A BUSCAR VAGA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DEFENSIVA. REJEIÇÃO. PERICLITANTE QUADRO SINTOMATOLÓGICO REPORTADO PELO LAUDO DO MÉDICO ASSISTENTE QUE SE TRADUZ EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, PARA OS EFEITOS DO ART. 35-C, I, DA LEI Nº 9.656/98. CONSEQUENTE LIMITAÇÃO OPE LEGIS DOS PERÍODOS DE CARÊNCIA “PARA A COBERTURA DOS CASOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA” AO “PRAZO MÁXIMO DE VINTE E QUATRO HORAS”. ART. 12, V, “C”, DA LEI Nº 9.656/98. ABUSIVIDADE DE QUALQUER DISPOSIÇÃO NEGOCIAL QUE EXTRAPOLE TAL LIMITE OU QUE, DE FORMA SIMILARMENTE ATENTATÓRIA À BOA-FÉ OBJETIVA OU À PROTEÇÃO À CONFIANÇA, PROMOVA RESTRIÇÃO À DURAÇÃO DA COBERTURA. ENUNCIADO Nº 10 DA EDIÇÃO Nº 02 DA “JURISPRUDÊNCIA EM TESES” DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL DECORRENTE *IN RE IPSA* DA RECUSA INDEVIDA PELO APELANTE. INTELIGÊNCIA DOS VERBETES SUMULARES NºS 302 E 597 E DO ENUNCIADO Nº 01 DA EDIÇÃO Nº 04 DA “JURISPRUDÊNCIA EM TESES” DA INSIGNE CORTE CIDADÃ. VERBETE SUMULAR Nº 337 DESTE COLENDO SODALÍCIO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO ESTIPULADO EM PATAMAR CONDIZENTE COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E COM A MÉDIA PRATICADA PELA JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE ESTADUAL DE JUSTIÇA. PRECEDENTES. MANUTENÇÃO DO *DECISUM*. CONHECIMENTO E DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apeleção Cível nº 0808821-29.2024.8.19.0061**, em que é Apelante **Unimed de Nova Friburgo Sociedade**



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808821-29.2024.8.19.0061

**Cooperativa de Serviços Médicos e Hospitalares Ltda. e Apelada Bianca Rufino Carreiros Silva,**

**ACORDAM** os Juízes integrantes da Segunda Turma do Segundo Núcleo Digital em Segunda Instância do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade, em conhecer e negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Juíza Relatora.**

Trata-se de Apelação defensiva contra sentença de procedência contida no index 226557051, proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível de Teresópolis, nos autos de Ação Reparatória proposta por Bianca Rufino Carreiros Silva em face de Unimed de Nova Friburgo Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos e Hospitalares, na condição de beneficiária de plano de assistência médica fornecido pelo réu, com quadro clínico histórico de dengue em estágio hemorrágico, com vistas à compensação pecuniária a título de dano moral decorrente da recusa administrativa do demandado em interná-la em nosocômio conveniado, sob alegação de limitações negociais/temporais de carência (index 14144389 e 150639498).

Sustenta o demandado apelante, nas razões expendidas no index 232640768, a inexistência de comprovada falha na prestação do serviço a si atribuível, articulando carência de demonstrada negativa extrajudicial que subsidiasse tese de responsabilidade civil de sua parte.

Argumenta inexistir nos autos qualquer menção ou sugestão de que o procedimento em tela se afiguraria de caráter emergencial, razão pela qual a demora no atendimento se qualificaria como mero dissabor/inadimplemento contratual impassível de indenização, suplementando pela inexistência de qualquer demonstrado abalo a direito personalíssimo da consumidora.

Pugna, por fim, pelo provimento do recurso, reformando-se a sentença alvejada, no sentido da improcedência do pedido; à guisa de eventualidade, para a modulação redutiva da verba compensatória.

Contrarrazões no index 264063827, buscando o desprovimento do recurso.

É o relatório.

### VOTO

Prefacialmente, estão presentes os requisitos de admissibilidade do recurso.



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808821-29.2024.8.19.0061**

De plano, insta salientar que a hipótese *sub judice* se adéqua ao conceito de relação de consumo constituída entre fornecedor e consumidor, cujo objeto compreende prestação de serviço médico-hospitalar, à qual se aplica a regulamentação prevista na Lei nº 8.078/90, sob o signo da Teoria Finalista Mitigada.

Isso posto, aplica-se à espécie a regra consentânea encartada pelo Superior Tribunal de Justiça no Verbete nº 608 da Súmula de sua jurisprudência predominante, segundo o qual “*aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo aos administrados por entidades de autogestão*”.

Logo, vertente a causa originária sobre a presença de dano moral indenizável em alegada negativa extrajudicial de internação nosocomial, sob fundamento de limitações negociais de carência, em desfavor de segurada diagnosticada com dengue em estágio sintomatológico avançado (index 141444400, 141448001, 141448004, 141448014, 141448015 e 141448027), cuida-se de questão a se dirimir sob as bases da responsabilidade civil objetiva de que cuida o art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor de serviços responde por danos causados aos consumidores, independentemente da existência de culpa – ressalvadas, à guisa de causas excludentes, tão somente a inexistência da falha, fato exclusivo do consumidor ou de terceiro ou caso fortuito ou força maior (vide §3º, I e II, do mesmo dispositivo).

Com efeito, cinge-se a controvérsia recursal ao dever de indenizar lesão imaterial resultante da não internação hospitalar de consumidora com quadro clínico relevante de dengue, análise que perpassa pela averiguação do caráter emergencial da medida indicada pelo médico assistente, bem assim pela oponibilidade de prazo contratual de carência como fato impeditivo do direito ao atendimento superior às 12 (doze) primeiras horas, estendendo-se, por fim, o debate, subsidiariamente, à Razoabilidade e Proporcionalidade da verba estipulada em 1º grau.

Nada obstante, verifica-se que a sentença impugnada não merece reparo quanto à matéria devolvida, razão pela qual passa a integrar o presente *decisum* em fundamentação *per relationem*, vide art. 164, §4º, do RITJERJ.

Sob tais diretrizes, cumpre rejeitar a tese defensiva de não demonstração mínima da recusa extrajudicial investida em *causa petendi*, por se tratar de questão devidamente documentada no prontuário clínico emitido em 25/04/2024 pelo Hospital das Clínicas de Teresópolis Constantino Ottaviano, efetivamente consignatório de que, “*solicitada internação em leito de enfermaria ao plano de saúde, no entanto, o mesmo foi negado por estar em período de carência*”, vindo, em função disso, a ser solicitada “*vaga SUS de enfermaria*” (index 141448004).

No mesmo relatório, restou descrito que a ora apelada “*retorn[ou] ao pronto atendimento no 5º dia de sintomatologia de dengue, com diagnóstico confirmado no dia 23/04/2024, apresentando evolução desfavorável, com sinais de alarme*”, dentre os quais,



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808821-29.2024.8.19.0061

“vômitos, dor abdominal e sangramento vaginal importante”, além de “queda do estado geral, plaquetopenia” “e aumento das transaminases” (index 141448004).

Conforme sugerido pelo próprio médico assistente, cuida-se de quadro alarmante de especial gravidade, periclitante à própria vida e saúde da recorrida, adequado ao conceito de casos de emergência insculpido pelo art. 35-C, I, da Lei nº 9.656/98, *in expressis verbis* (grifos nossos):

“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.**”

Por seu turno, o art. 12, V, “c”, da Lei nº 9.656/98, na linha da solução de 1º grau, estabeleceu como exigência mínima de plano privado de assistência à saúde, “quando fixar períodos de carência”, “**o prazo máximo de vinte e quatro horas para a cobertura dos casos de urgência e emergência**” (grifos nossos), sendo certo que, na espécie, entre a admissão do autor, em 01/01/2024, e a requisição do médico assistente, em 25/04/2024, decorreram 104 (cento e quatro) dias (index 150641566 e 000019).

Em contrapartida, ao sustentar, de outro giro, “a internação até o limite das 12 primeiras horas” (index 150639498), o fornecedor réu contrapõe-se não apenas a deveres legal e negocial inerentes à boa-fé objetiva e à proteção à confiança, mas ao próprio entendimento jurisprudencial a respeito da matéria, consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça na forma de seus Verbetes Sumulares nºs 302 e 597, respectivamente no sentido de que: i) “é abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado”; ii) “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”.

De modo confluyente, o constructo emanado do Superior Tribunal de Justiça, na forma do enunciado nº 10 da edição nº 02 de sua “Jurisprudência em Teses”, segundo o qual “o período de carência contratualmente estipulado em contratos de seguro-saúde não prevalece em situações emergenciais”.

Em recente decisão (acórdão publicado em março de 2026), o Superior Tribunal de Justiça, em sede do Recurso Repetitivo 1.365, fixou a seguinte tese: “A simples recusa indevida de cobertura médico-assistencial por operadora de plano de saúde não gera, por si só, dano moral presumido (*in re ipsa*), sendo imprescindível a presença de outros elementos que permitam constatar a alteração anímica da vítima em grau suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento ou dissabor”.



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808821-29.2024.8.19.0061**

Neste aspecto, há que se averiguar se, no caso concreto, houve um mero dissabor ou efetivamente abalo psíquico apto a configurar dano moral.

E, analisando a hipótese fática, considerando o grave estado de saúde em que se encontrava a autora quando chegou ao hospital, diagnosticada com dengue hemorrágica, necessitando internação de urgência, resta evidente o abalo psicológico em se ver sem acesso ao serviço de saúde previamente contratado.

Assim, em se cuidando de abusividade/falha na prestação de serviço por operadora de saúde em negativa administrativa, sob alegação de carência, de procedimento de caráter emergencial, a estipulação da cifra de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) tampouco merece retoques, por amoldada à média praticada pela jurisprudência desta Corte Estadual de Justiça em hipóteses afins, conforme arestos *infra* (grifos nossos):

**“APELAÇÃO CÍVEL. PLANO DE SAÚDE. NEGATIVA DE COBERTURA. INTERNAÇÃO DE URGÊNCIA. ALEGAÇÃO DE CARÊNCIA CONTRATUAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DO PEDIDO AUTURAL. INSURGÊNCIA DO PLANO DE SAÚDE. SITUAÇÃO DE RISCO DE VIDA COMPROVADA POR LAUDO MÉDICO. ART. 35-C DA LEI 9.656/98. PRAZO MÁXIMO DE 24 HORAS PARA COBERTURA EM CASOS DE EMERGÊNCIA. ABUSIVIDADE DA CLÁUSULA DE CARÊNCIA SUPERIOR, NOS TERMOS DA SÚMULA 597 DO STJ. RECUSA INDEVIDA QUE CONFIGURA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 10.000,00. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.**

(0120380-10.2024.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). ANDRE LUIZ CIDRA - Julgamento: 26/03/2026 - VIGÉSIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO).”

**“APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. PLANO DE SAÚDE. DIAGNÓSTICO DE INSUFICIÊNCIA CARDÍACA EM CRIANÇA DE TENRA IDADE. NEGATIVA DE INTERNAÇÃO AO FUNDAMENTO DE SUJEIÇÃO AO PRAZO DE CARÊNCIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DETERMINAÇÃO DE CUSTEIO DA CIRURGIA E CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS NO PATAMAR DE R\$ 10.000,00. RECURSO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE QUE A INTERNAÇÃO DO AUTOR NÃO SE ENQUADRA NA HIPÓTESE DO ARTIGO 35-C DA LEI Nº 9.656 DE 1998. EVIDENCIADA A NECESSIDADE DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR E A REALIZAÇÃO EM CARÁTER EMERGENCIAL. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA. INAPLICÁVEL O PRAZO**



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808821-29.2024.8.19.0061

**CONTRATUAL DE CARÊNCIA. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 597 DO STJ. COBERTURA OBRIGATÓRIA. PRAZO DE CARÊNCIA DE 24 HORAS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 12, V, 'C' E 35-C, I, DA LEI Nº 9.656/98. RECUSA INDEVIDA. IMPERIOSO CUSTEIO DO TRATAMENTO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INTELIGÊNCIA DAS SÚMULAS N.º 337 E N.º 339 DESTA EGRÉGIA CORTE. MANUTENÇÃO DO QUANTUM. PRESTÍGIO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. PRECEDENTES. RECURSO DESPROVIDO.**

(0802809-19.2023.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO - Julgamento: 25/03/2026 - DECIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO)."

Isso posto, não se verifica qualquer das exceções pretorianas consolidadas no Verbete Sumular nº 343 do STJ à excepcional reforma do patamar ressarcitório a título de ofensa imaterial.

À conta de tais fundamentos, voto no sentido de conhecer e negar provimento ao recurso, mantendo-se a sentença tanto por seus próprios fundamentos, quanto por aqueles ora declinados, sem prejuízo da majoração dos honorários advocatícios estipulados em face da apelante à razão global de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

**Ane Cristine Scheele Santos**  
Relatora