



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0052674-88.2021.8.19.0203

APELANTE: FARMACIA EXPRESSO DA GARDENIA LTDA

APELADO: AMIL ASSISTENCIA MÉDICA INTERNACIONAL S A

RELATOR: DESEMBARGADOR ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX

EMENTA

Apelação Cível. PLANO DE SAÚDE COLETIVO EMPRESARIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS, RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ALEGAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE RENEGOCIAÇÃO, COBRANÇAS INDEVIDAS E CANCELAMENTO ANTECIPADO DO CONTRATO. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DOS FATOS CONSTITUTIVOS DO DIREITO ALEGADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO DEMONSTRADA. Pretensão fundada na alegação de que a operadora teria descumprido proposta de renegociação do plano de saúde, bem como cancelado antecipadamente a cobertura. Irresignação da parte autora. Ainda que reconhecida a incidência das



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

normas consumeristas, os princípios facilitadores da defesa do consumidor não exoneram a parte autora do encargo de produzir prova mínima do fato constitutivo do direito, nos termos do art. 373, I, do CPC e da Súmula 330 deste Tribunal. Autora que solicitou o cancelamento do contrato, com cumprimento de aviso prévio de 60 dias, justificando a emissão das mensalidades. Ausente comprovação de cancelamento antecipado. Suposta negativa de atendimento igualmente não comprovada. Reconhecimento pela parte autora de que aceitou proposta para permanecer no plano, posteriormente cancelado em razão da inadimplência, afastando a alegação genérica de inexigibilidade das mensalidades. Ausência de comprovação do descumprimento contratual, irregularidade das cobranças ou falha na prestação dos serviços. **Recurso conhecido e desprovido.**

ACÓRDÃO



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível n.º 0052674-88.2021.8.19.0203 em que é apelante **FARMACIA EXPRESSO DA GARDENIA LTDA** e apelada **AMIL ASSISTENCIA MÉDICA INTERNACIONAL**

A C O R D A M os Desembargadores da Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da minuta e da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com exibição de documentos e indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos autorais.

Em suas razões, a apelante afirma que mantém contrato de plano de saúde empresarial com a ré desde 2015 e que, diante de dificuldades financeiras, aceitou proposta de renegociação que previa a redução da mensalidade e a isenção de um mês. Alega, contudo, que a operadora passou a emitir faturas em valores superiores aos ajustados e deixou de conceder a isenção prometida.

Sustenta que encaminhou carta de cancelamento em 03/05/2021, comprometendo-se a cumprir o aviso prévio de 60 dias, durante o qual o plano deveria permanecer ativo até 01/07/2021. Não obstante, a cobertura teria sido cancelada antecipadamente, ocasionando a negativa de atendimento a uma das beneficiárias naquela data, embora a operadora continuasse a emitir cobranças que reputa indevidas.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Defende que o contrato, o histórico de faturamento e pagamento, as notificações e os demais registros pertinentes se encontram sob a guarda exclusiva da ré, e que o indeferimento da exibição desses documentos caracterizou cerceamento de defesa. Sustenta, ainda, a ocorrência de falha na prestação do serviço, violação à boa-fé objetiva e dano moral decorrente da interrupção indevida da cobertura.

Em contestação (fls. 66), a ré sustentou a regularidade do cancelamento do plano por inadimplência. Alegou que o contrato, na modalidade de pré-pagamento, condicionava a utilização dos serviços ao pagamento das mensalidades e que a autora, embora notificada para regularizar os débitos, permaneceu inadimplente. Defendeu, assim, que a rescisão observou as disposições contratuais e legais aplicáveis, inexistindo falha na prestação do serviço, e que a cláusula restritiva foi redigida de forma clara e destacada, em conformidade com o art. 54 do CDC e o art. 35-G da Lei nº 9.656/98.

Sobreveio sentença às fls. 216 que julgou **improcedentes os pedidos** nos seguintes termos:

“(…) O feito está maduro para julgamento, sendo as partes legítimas e bem representadas, havendo elementos suficientes para a prolação de sentença definitiva de mérito, fundada em juízo de certeza, por meio do exercício de cognição exauriente.

Ausentes vícios ou nulidades e presentes as condições para o regular exercício do direito de ação e os pressupostos processuais, passo à análise do mérito. Pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços. Na hipótese, apesar de ser aplicável a legislação consumerista, não se operou a inversão do ônus da prova - eis que constitui medida excepcional que deve ser adotada somente quando verificada a dificuldade ou impossibilidade de o consumidor demonstrar, pelos meios ordinários, a prova do fato que pretende produzir.

O objetivo do legislador com o Código de Defesa do Consumidor não foi privilegiar o consumidor, mas tão somente igualá-lo ao fornecedor de bens ou ao prestador de serviços. Justamente na busca deste equilíbrio entre as partes envolvida na relação de consumo foi



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

instituído o mecanismo da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, in verbis: [...]

Diante do exposto, muito embora seja objetiva a responsabilidade do fornecedor do serviço, respondendo por eventual falta na sua prestação, há de ser demonstrado este defeito.

No caso, trata-se de demanda indenizatória em que a parte autora sustentou que houve negativa de atendimento de uma segurada quando ainda em vigência plano de saúde, aduzindo que o prazo de encerramento do contrato seria 01.7.2021, porquanto a autora teria solicitado o cancelamento do contrato em 03.5.2021 e com expressa manifestação de intenção de cumprir o prazo de 'aviso prévio' de 60 sessenta dias. Na hipótese em comento, repiso que não se operou a inversão do ônus da prova.

Na esteira, o cerne da questão está no fato de que a parte autora não se desincumbiu de seu ônus processual quanto à existência de fato constitutivo de seu direito, consoante previsto no artigo 373 do Código de Processo Civil em vigor (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015), o qual dispõe que: [...]

Ora, a parte autora sustentou que as cobranças relativas a maio e junho de 2021 são indevidas, porquanto o plano de saúde se encontrava suspenso e que a fatura de julho de 2021 também seria indevida, pois tal mês (07/2021) seria de isenção, conforme proposta do preposto da ré.

Com efeito, não há como se acolher a tese de que o plano de saúde estaria suspenso em maio e junho de 2021, uma vez que a própria parte autora asseverou e demonstrou que solicitou, em 03 de maio de 2021, o cancelamento do plano com cumprimento de 60 dias de aviso prévio. Noutro giro, também não há como se acolher como indevidas as cobranças relativas a julho de 2021 e meses subsequentes e isso porque a própria parte autora assumiu que aceitou proposta para continuar no plano de saúde - o qual somente foi cancelado meses depois, em razão de inadimplência do segurado.

Por fim, quanto à afirmação de que uma segurada do plano teria tido atendimento negado em 01.7.2021, certo é que a parte autora também não colacionou aos autos nenhum elemento apto a demonstrar tal fato, nem sequer mencionou qual teria sido o estabelecimento ou profissional credenciado em que teria havido a negativa de atendimento. Ora, em atenção ao que dispõe o artigo 357, inciso III do Código de Processo Civil, cabe às partes observar a regra ordinária de distribuição do ônus da prova, assim estabelecida no artigo 373, caput do CPC.

Saliento ainda que a prova, para ser eficaz, há de apresentar-se como completa e convincente a respeito do fato que deriva o direito discutido no processo. Falta de prova e prova incompleta equivalem-se, na sistemática processual do ônus da prova, conforme ensina pacífica doutrina e decide uníssona jurisprudência.

No caso dos autos, de todos os documentos colacionados aos autos se constata que o autor não comprovou o fato constitutivo do seu direito - ônus que lhes incumbia, por força do disposto no artigo 373, I do CPC.

POSTO ISSO, julgo improcedentes os pedidos.

Condeno o autor ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor dado à causa. (...)"

Apelação às fls. 253, na qual requer a anulação da sentença para complementação da instrução probatória ou sua integral reforma, com o reconhecimento da irregularidade do cancelamento e das cobranças, a restituição dos valores indevidamente pagos e a condenação da apelada ao pagamento de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

indenização por danos morais. Diz que a improcedência não poderia ter sido fundada justamente na ausência de provas às quais não possuía acesso.

Contrarrazões do réu nas fls. 280.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo, estando satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.

Cuida-se de apelação interposta pela parte autora, contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de condenação da ré ao restabelecimento de vínculo contratual, exibição de documento e compensação pelos danos morais.

O juízo de primeiro grau entendeu que a parte autora não comprovou o fato constitutivo do seu direito.

In casu, não podem prosperar os fundamentos da apelante, não havendo qualquer reparo a ser feito na sentença proferida pelo juízo de origem.

Em primeiro lugar, no que tange à relação jurídica entre as partes, trata-se o caso de vínculo consumerista, posto que autor e réu se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Portanto, a solução para a disputa deve ser analisada sob a ótica do CDC, que regula o direito fundamental de proteção ao consumidor, inclusive no que se refere à responsabilidade objetiva na prestação de serviços.

Sob esse prisma, a legislação consumerista estabelece que cabe ao requerente demonstrar a ocorrência do evento danoso, bem como o nexo causal entre o dano e a conduta ilícita.

Assim, é ônus do consumidor a prova da falha nos serviços prestados, pois, conquanto objetiva a responsabilidade do fornecedor, ela não é fundada no risco integral, sendo indispensável a comprovação do fato do produto ou do fato do serviço. De outro lado, à prestadora de serviços cabe a demonstração de qualquer causa excludente de sua responsabilidade (arts. 12 e 14 do CDC).

No mérito, vê-se que a autora não logrou demonstrar, minimamente, o fato constitutivo de seu direito, especialmente a existência de falha na prestação dos serviços pela ré.

Em que pese a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo serviço defeituoso, remanesce o **ônus probatório mínimo da parte autora** em fazer prova do fato constitutivo do direito alegado, nos termos do CPC, art. 373, I.

É nesse sentido a Súmula 330 deste Tribunal, que define que "*os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito*".



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Assim, no que tange à invocada inversão do ônus da prova, o reconhecimento da hipossuficiência técnica e informacional do consumidor não exonera a parte autora do ônus de trazer aos autos ao menos indícios mínimos de verossimilhança aptos a deslocar ao fornecedor o encargo de elidir a narrativa.

Nesse ponto, conforme bem analisado pelo juízo de primeiro grau, não há qualquer comprovação de que houve descumprimento do contrato, e tampouco de que houve qualquer repactuação pelas partes que fora descumprida pela operadora ré. Não há provas de qualquer ilícito cometido pela requerida.

A parte autora sustenta serem indevidas as cobranças referentes aos meses de maio e junho de 2021, ao argumento de que o plano de saúde estaria suspenso, bem como a fatura de julho daquele ano, em razão de suposta isenção oferecida por preposto da ré. Contudo, tais afirmações não encontram respaldo nos elementos dos autos.

Veja que a própria autora afirmou e comprovou ter solicitado o cancelamento do contrato em 03/05/2021, requerendo o cumprimento de aviso prévio de 60 dias (fls. 18), período em que o vínculo contratual deveria ter permanecido vigente, justificando a emissão das respectivas mensalidades.

Ou seja, apesar de afirmar que houve a suspensão indevida, não trouxe qualquer elemento comprobatório da negativa de atendimento. Não foi apresentado documento que demonstrasse a recusa, tampouco indicado o estabelecimento ou o profissional credenciado responsável pelo suposto atendimento. A autora juntou apenas um recorte incompleto de conversa eletrônica, que afirma ter mantido com suposto corretor, sem qualquer elemento que permita identificar o interlocutor e sem qualquer resposta (fls. 19).



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Ademais, a própria demandante reconheceu ter aceitado proposta para permanecer no plano, posteriormente cancelado em razão da inadimplência, o que afasta a alegação genérica de inexigibilidade das mensalidades de julho de 2021 e dos meses subsequentes.

Tampouco há falar em cerceamento de defesa ou impedimento à produção de prova relevante. Não houve julgamento fundado em elemento sobre o qual a parte não pudesse se manifestar, já que a improcedência decorreu da insuficiência dos elementos apresentados pela própria autora, e não de qualquer restrição indevida ao exercício do contraditório ou da ampla defesa.

Na verdade, a renegociação poderia ser demonstrada por proposta, protocolo ou qualquer outro registro das tratativas, além de boletos demonstrando a discrepância dos valores cobrados.

Do mesmo modo, o cancelamento unilateral e precipitado do plano, somado à negativa de atendimento, mediante protocolo, declaração do estabelecimento ou do profissional credenciado, poderiam ter sido demonstrados por comunicações de recusa, ou qualquer outro documento relativo à beneficiária supostamente impedida de utilizar o plano – que nem mesmo foi especificada.

Assim, observada a distribuição ordinária do ônus da prova, nos termos do art. 373, I, do CPC, incumbia à parte autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, encargo do qual não se desincumbiu. Nesse sentido, a jurisprudência deste c. Tribunal de Justiça:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. JULGAMENTO ANTECIPADO. CONTRATAÇÃO RECONHECIDA NA INICIAL. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO PARA SAQUES E COMPRAS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO. IMPOSSIBILIDADE DE CONVERSÃO DO CONTRATO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, conversão de contrato de cartão de crédito consignado em empréstimo consignado, repetição de indébito e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Verificar a ocorrência de cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado; validade da contratação do cartão de crédito consignado; possibilidade de conversão em empréstimo consignado; e existência de falha na prestação do serviço apta a ensejar repetição de indébito e dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Inexistência de cerceamento de defesa. O julgamento antecipado é legítimo quando a matéria é documental e suficiente à formação do convencimento.

4. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

5. A inversão do ônus da prova não exonera a Autora da demonstração mínima do fato constitutivo do direito alegado

6. Reconhecimento, pela Autora, da contratação do cartão de crédito, e comprovação de sua utilização para saques e compras. Ausência de prova de vício de consentimento.

7. Impossibilidade de conversão em empréstimo consignado.

8. Ausência de falha na prestação do serviço. Cobranças decorrentes da dinâmica contratual do cartão consignado.

9. Descabimento da repetição do indébito e ausência de dano moral. Inexistência de demonstração de lesão à honra ou à dignidade da consumidora.

IV. DISPOSITIVO E TESES

RECURSO DESPROVIDO.

(0031836-48.2021.8.19.0002 - APELAÇÃO. Des(a). FABIO DUTRA - Julgamento: 06/08/2026 - DECIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA CÍVEL))

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRETENSÃO DE CANCELAMENTO DE DÉBITO, ENCERRAMENTO DE CONTA BANCÁRIA E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INVERSÃO



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE APRESENTOU DOCUMENTAÇÃO DEMONSTRANDO A EXISTÊNCIA DE VÍNCULO CONTRATUAL, DA CONTA CORRENTE, DO CONTRATO ORIGINÁRIO DE LIMITE DE CRÉDITO (LIS) E DA POSTERIOR RENEGOCIAÇÃO DO DÉBITO, COM HISTÓRICO DAS OPERAÇÕES E REGISTRO DA CONTRATAÇÃO. **AUTOR QUE NÃO PRODUZIU PROVA CAPAZ DE INFIRMAR A DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA PELO RÉU. PARTES INTIMADAS PARA ESPECIFICAÇÃO DE PROVAS, PERMANECENDO SILENTES. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA INEXISTENTE. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 330 DO TJRJ. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA QUE NÃO AFASTA O DEVER DO CONSUMIDOR DE APRESENTAR PROVA MÍNIMA DO FATO CONSTITUTIVO DE SEU DIREITO. REGULARIDADE DA COBRANÇA. AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO E, POR CONSEQUINTE, DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

(0834679-39.2024.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). CUSTÓDIO DE BARROS TOSTES - Julgamento: 06/08/2026 - DECIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA CÍVEL))

Quanto aos danos morais, a ausência de ilicitude ou de falha na prestação do serviço impede, por si só, a procedência do pedido reparatório. Assim, à míngua de base fática robusta, inexiste dano moral indenizável.

Não se demonstrou violação concreta a deveres de informação ou à boa-fé objetiva na contratação. Tampouco se evidenciaram vícios no serviço que, objetivamente, tenham causado prejuízos ilícitos à consumidora.

Prevalece, assim, o entendimento de primeiro grau, posto que ausente a prova mínima dos fatos constitutivos do direito autoral, devendo ser mantida a improcedência dos pedidos, tal como lançado no dispositivo de origem.

Ante o exposto, voto no sentido de **conhecer do recurso e, no mérito, negar-lhe provimento**, mantendo-se a sentença tal como prolatada. Majoro os



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX
DESEMBARGADOR RELATOR