



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

Apelante: LUCIA MARTINS CALLADO

Primeiro Apelado: AMPLA CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA

Segundo Apelado: SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE

Terceiro Apelado: QUALICORP ADMINISTRACAO E SERVICOS S A

Relatora: DESEMBARGADORA LUCIA HELENA DO PASSO

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE COLETIVO. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO PARA CONDENAR AS RÉS, DE FORMA SOLIDÁRIA, AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), CORRIGIDOS MONETARIAMENTE A CONTAR DA PUBLICAÇÃO DA SENTENÇA E ACRESCIDOS DE JUROS DE MORA DE 1% AO MÊS DESDE A CITAÇÃO ATÉ A DATA DO EFETIVO PAGAMENTO; CONFIRMAR A TUTELA ANTECIPADA DEFERIDA E DECLARAR A INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS INERENTE AO CONTRATO OBJETO DA LIDE ATÉ SETEMBRO DE 2020, JULGANDO IMPROCEDENTES OS DEMAIS PEDIDOS. PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA POR AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO ESPECÍFICA. CONSUMIDORA, ORA APELANTE, REQUER A



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

REFORMA DA SENTENÇA PARA QUE OS RÉUS SEJAM CONDENADOS À REPETIÇÃO DO INDÉBITO, NO VALOR DE R\$ 34.200,00 (TRINTA E QUATRO MIL E DUZENTOS REAIS), ALÉM DA MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REJEITADA A PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA, ANTE CONCLUSÃO APRESENTADA PELO JUÍZO A QUO: “QUANTO A RESTITUIÇÃO DE VALORES, DESCABIDA ANTE AO PLEITO DE CUMPRIMENTO DA OFERTA E MANUTENÇÃO DO PLANO NOS MOLDES OFERTADOS.” APELANTE ALEGA TER SIDO INDUZIDA A REALIZAR PAGAMENTOS ANTECIPADOS DIRETAMENTE À CORRETORA, PREPOSTA DO PRIMEIRO APELADO, NA QUANTIA DE R\$ 17.100,00 (DEZESSETE MIL E CEM REAIS), SOB A PROMESSA DE CONCESSÃO DE DESCONTOS E QUITAÇÃO DAS MENSALIDADES NO PERÍODO ENTRE MARÇO DE 2019 E DEZEMBRO DE 2020. AFIRMA QUE, ALÉM DE TER SIDO OFERECIDO PLANO DIVERSO DO CONTRATADO, FOI PRIVADA DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO POR SUPOSTA “FALTA DE PAGAMENTO” EM INÚMERAS SITUAÇÕES, EMBORA TENHA QUITADO AS FATURAS ATÉ DEZEMBRO DE 2020. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA ADMINISTRADORA, CORRETORA E OPERADORA DO PLANO DE SAÚDE. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 14 E 7º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CONFIGURADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INFORMAÇÃO ADEQUADA SOBRE OS PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO SE REVELA APENAS UM DIREITO DO





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

CONSUMIDOR, MAS UM DEVER IMPOSTO AO FORNECEDOR, CONFORME ARTIGOS 31 E 46 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RÉUS QUE NÃO SE DESINCUMBIRAM DO ÔNUS DE PROVAR FATOS MODIFICATIVOS, IMPEDITIVOS E EXTINTIVOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR, CONFORME DISPOSTO NO ARTIGO 373, II DO CPC, JÁ QUE NÃO DEMONSTRARAM A REGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NOS MOLDES CONTRATADOS PELA APELANTE. ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ESTABELECE QUE O CONSUMIDOR COBRADO EM QUANTIA INDEVIDA TEM DIREITO À REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. APELANTE QUE, EMBORA ADIMPLENTE, TEVE A SUSPENSÃO DO PLANO DE SAÚDE POR SUPOSTO INADIMPLEMENTO. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA HÁ MUITO FIRMOU O ENTENDIMENTO NO SENTIDO DE QUE O ENGANO, NA COBRANÇA INDEVIDA, SÓ É JUSTIFICÁVEL QUANDO NÃO DECORRER DE DOLO (MÁ-FÉ) OU CULPA NA CONDUTA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO. ENGANO NÃO FOI JUSTIFICADO, NA MEDIDA EM QUE O PLANO OFERECIDO, ALÉM DE DIVERGIR DO CONTRATADO PELA CONSUMIDORA, NÃO FOI PRESTADO COM REGULARIDADE, DEVENDO O VALOR PAGO INDEVIDAMENTE SER DEVOLVIDO EM DOBRO. JURISPRUDÊNCIA DESTA TJRJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS E ARBITADOS EM VALOR AQUÉM DA

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

**QUANTIA FIXADA POR ESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA EM
CASOS SEMELHANTES, MOTIVO PELO QUAL MERECE
SER MAJORADO. RECURSO CONHECIDO A QUE SE DÁ
PROVIMENTO.**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0005402-73.2020.8.19.0061, em que figuram como Apelante LUCIA MARTINS CALLADO, Primeiro Apelado AMPLA CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA; Segundo Apelado SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE e Terceiro Apelado QUALICORP ADMINISTRACAO E SERVICOS S A.

Trata-se de apelação interposta por LUCIA MARTINS CALLADO contra sentença proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Teresópolis (index 778) que, nos autos da ação ajuizada contra AMPLA CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA; SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE e QUALICORP ADMINISTRACAO E SERVICOS S A, julgou procedente o pedido para *“condenar as rés, de forma solidaria, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a contar da publicação da sentença e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação até a data do efetivo pagamento; confirmar a tutela antecipada deferida e declarar a inexistência de débitos inerente ao contrato objeto da lide até setembro de 2020”*, julgando improcedentes os demais pedidos, além da fixação de custas em favor da parte autora e honorários em 10% sob o valor da condenação.

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

Em razões recursais (index 803), a Autora, ora Apelante, arguiu preliminar de nulidade da sentença por ausência de fundamentação específica. Requer a reforma da sentença para que os réus sejam condenados à repetição do indébito, no valor de R\$ 34.200,00 (trinta e quatro mil e duzentos reais), com correção monetária desde cada desembolso e juros de 1% a.m. desde a citação, além da majoração do quantum indenizatório para R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais). Subsidiariamente, requer a restituição simples da quantia paga indevidamente, no valor de R\$ 17.100,00 (dezessete mil e cem reais).

Foram apresentadas contrarrazões ao recurso pelos Primeiro, Segundo e Terceiro Apelados, respectivamente, em indexadores 815, 822 e 834, no sentido de manutenção da sentença.

É O RELATÓRIO.

VOTO

Inicialmente, verifica-se que o recurso é tempestivo e preenche os demais requisitos de admissibilidade, razão por que deve ser conhecido.

Primeiramente, merece ser rejeitada a alegação de nulidade da sentença por ausência de fundamentação específica quanto ao pedido de repetição do indébito, ante conclusão disposta pelo juízo *a quo* no *decisum*:

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

“quanto a restituição de valores, descabida ante ao pleito de cumprimento da oferta e manutenção do plano nos moldes ofertados.”

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada pela Apelante, alegando, em síntese, que realizou a portabilidade de seu plano de saúde para o plano operado pelo Segundo Apelado (Sul América), administrado pelo Terceiro Apelado (Qualicorp), mediante proposta conduzida por corretora vinculada ao Primeiro Apelado (Ampla Consultoria e Corretora de Seguros).

Alega ter sido induzida a realizar pagamentos antecipados diretamente à corretora, preposta do Primeiro Apelado, na quantia de R\$ 17.100,00 (dezessete mil e cem reais), sob a promessa de concessão de descontos e quitação das mensalidades no período entre março de 2019 e dezembro de 2020.

Entretanto, relata que o plano contratado divergia do que constava em sua carteira de beneficiária. Afirma ter contratado o Plano “Sul América Exato” com apartamento e sem carências, contudo, ao receber a carteirinha, verificou a existência de carências. Mesmo após reclamações junto à corretora, reclama ter recebido carteirinha constando carências ainda maiores, outro número de identificação e, ainda, acomodação coletiva, embora tenha contratado quarto particular.

Afirma que, embora tenha quitado as faturas até dezembro de 2020, além de ter sido oferecido plano diverso do contratado, foi privada da utilização do serviço por suposta “falta de pagamento” em inúmeras situações.

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

O juízo de primeiro grau reconheceu a falha na prestação dos serviços por parte dos Réus, tendo, contudo, julgado improcedente o pleito da repetição do indébito, ante o pedido de cumprimento da oferta e manutenção do plano nos moldes ofertados, por parte da Autora, ora Apelante.

Cinge-se a discussão quanto ao cabimento de indenização por dano material neste caso, em dobro, além da possibilidade de majoração do dano moral.

Impõe destacar que se aplicam à presente hipótese as disposições previstas na legislação consumerista, tendo em vista que a relação jurídica firmada entre as partes é eminentemente de consumo, considerando-se os conceitos de consumidor e fornecedor de serviços, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Este é o entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 469:

“Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde.”

Incidem, portanto, as regras e princípios estabelecidos na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), em especial o da boa-fé objetiva e o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, além do direito deste à efetiva prevenção e reparação dos danos morais e patrimoniais eventualmente sofridos.

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

A responsabilidade do fornecedor é de natureza objetiva, obrigando-se pelos prejuízos causados por falta do dever de cuidado no trato de seus negócios e falha na prestação do serviço, independentemente de comprovação de culpa, na forma do artigo 14 do CDC.

Tal responsabilidade somente pode ser afastada quando comprovadamente ocorrer qualquer das excludentes previstas no § 3º do 14 do CDC, isto é, inexistência do defeito; fato exclusivo do consumidor ou de terceiro; ou ainda se demonstrar a ocorrência de caso fortuito ou força maior.

É cediço, portanto, que tanto a operadora, ora Segunda Apelada, como a administradora de benefícios e corretora de seguros, ora Terceira e Primeira Apeladas, enquadram-se no conceito de fornecedor de serviços contido no artigo 3º do CDC, sendo, portanto, solidariamente responsáveis pela obrigação de fazer consistente na entrega do contrato, na forma do artigo 7º do mesmo diploma legal. Confira-se a amplitude dos dispositivos, *in verbis*:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo

Dessa forma, os Apelados são solidariamente responsáveis pela falha na prestação dos serviços, conforme elucidado pelo juízo a quo na sentença.

Nesse sentido, segue a jurisprudência deste TJRJ:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO AUTURAL NO SENTIDO DE TEREM AS RÉS IMPLEMENTADO PLANO DE SAÚDE DIVERSO DAQUELE AVENÇADO NA PROPOSTA DE ADESÃO. DEMANDANTES QUE, DURANTE A MARCHA PROCESSUAL, CELEBRAM ACORDO COM A OPERADORA DE SAÚDE UNIMED RIO E COM A ADMINISTRADORA QUALICORP. EXTINÇÃO DO FEITO EM RELAÇÃO AOS MENCIONADOS DEMANDADOS. PROSSEGUIMENTO DA DEMANDA EM RELAÇÃO ÀS RÉS NOVA GOL CORRETORA E HEALTH CLUB

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

*ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS (REVEL). SOLUÇÃO DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA CORRETORA RÉ. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA.** EMPRESAS RÉ S NOVA GOL E HEALTH CLUB QUE COMPÕEM A CADEIA DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS. ARTIGOS 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 25, §1º, DO CDC. **PROPOSTA DE PLANO DE SAÚDE INTERMEDIADA PELA CORRETORA, A SER GERIDA PELA ADMINSTRADADORA, QUE, AO CONTRÁRIO DO ALEGADO, JAMAIS FOI IMPLEMENTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR.** ARTIGO 14 DA LEI Nº 8.078/90. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. VERBA INDENIZATÓRIA CORRETAMENTE FIXADA EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) PARA CADA AUTOR, EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, E ANTE AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. PRECEDENTE DO TJRJ. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (0042054-95.2019.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). LUIZ ROLDAO DE FREITAS GOMES FILHO - Julgamento: 17/02/2025 - NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 2ª CÂMARA CÍVEL))*

No âmbito das relações de consumo, a informação adequada sobre os produtos e serviços não se revela apenas um direito do consumidor, mas um dever imposto ao fornecedor, conforme se depreende da exegese dos

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

artigos 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor.

A premissa supracitada decorre do Princípio da Boa-fé Objetiva (artigo 4º inciso III do Código de Defesa do Consumidor), que enseja os deveres de probidade, lealdade e cooperação inerentes aos negócios jurídicos em geral.

Destarte, nos termos do disposto no artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, toda informação ou publicidade suficientemente precisa e crível vincula o fornecedor.

Assim, resta configurada a falha na prestação dos serviços por parte dos Apelados. No caso em exame, a Apelante demonstrou ter sido induzida a realizar diversos adiantamentos referentes aos valores do plano de saúde operado pelo Segundo Apelado, sob a justificativa de descontos na mensalidade, por parte da preposta da Terceira Apelada (index 37):

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061



Comprovante de operação

TED para outras pessoas ou empresas

Identificação no extrato: INT TED 331580 SEG MM

Dados da conta debitada:

Nome: BRUNO CALLADO QUATTRONE MAZZEI
Agência: 5900 Conta corrente: 03178-1

Dados da conta creditada:

Nome do favorecido: LAURA GROSSI
CPF / CNPJ: 0000119063658
Instituição financeira/pagamento: 001 - BANCO DO BRASIL SA - 00000000
Agência: 3139 - HALFELD-JUIZ FORA
Conta corrente: 00000125368-9
Valor da TED: R\$ 1.000,00
Finalidade: 01 - Crédito em conta corrente

TED solicitada em 22/04/2019 às 13:58:08h via CELULAR

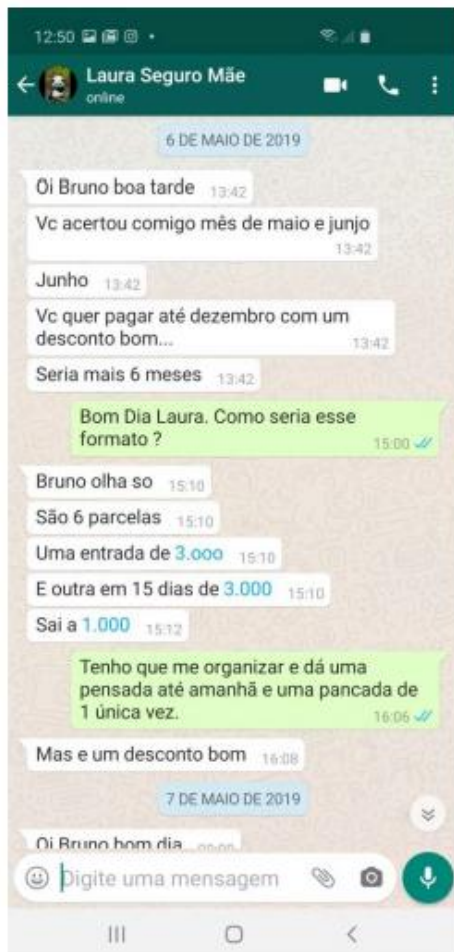
Autenticação:

8765F2F25065853BEF15A80508D1045B364AB1C1



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061



Comprovante de operação

TED para outras pessoas ou empresas

Identificação no extrato: INT TED 984743 SAUDE

Dados da conta debitada:

Nome: BRUNO CALLADO QUATTRONE MAZZEI
Agência: 5000 Conta corrente: 03178-1

Dados da conta creditada:

Nome do favorecido: LAURA GROSSI
CPF / CNPJ: 00001190835658
Instituição financeira/pagamento: 001 - BANCO DO BRASIL SA - 00000000
Agência: 3139 - HALFELD-JUIZ FORA
Conta corrente: 00000125368-9
Valor da TED: R\$ 1.000,00
Finalidade: 01 - Crédito em conta corrente

TED solicitada em 17/05/2019 às 13:23:08h via CELULAR.

A relação entre o preposto da Corretora, ora Primeiro Apelado, e a administradora, ora Terceiro Apelado, é corroborada, ainda, por e-mail enviado pela Qualicorp à Apelante (index 37, fl. 38):

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

Sua proposta foi transmitida para a Qualicorp Caixa de entrada x

Qualicorp Vendas <noreply@vendadigitalqualicorp.com.br>
para mim

sex., 22 de fev. de 2019 16:51



Prezado **LUCIA MARTINS CALLADO**,

Sua proposta foi transmitida para a Qualicorp pelo seu Corretor e está em processo de análise.

Quando sua proposta for aceita, você receberá um e-mail com a cópia do seu contrato e demais informações referentes à sua contratação.

Qualquer dúvida entre em contato com seu corretor.

Qualicorp - Saúde
Se não deseja mais receber e-mail, clique aqui!

Dessa forma, trata-se de fortuito interno, inerente à atividade econômica desempenhada pelos Apelados, subsistindo o dever de indenizar.

Ademais, verifica-se dos autos que os Apelados não produziram qualquer prova de suas alegações, não tendo se desincumbido de seu ônus de provar fatos modificativos, impeditivos e extintivos do direito do consumidor, ora Apelante, conforme disposto no artigo 373, II do CPC. Isso porque, os Apelados não demonstraram a regularidade da prestação do serviço oferecido à Apelante, nos moldes contratados.

Quanto à devolução do indébito, convém ressaltar que o parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, em dobro, confira-se:

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

“O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”

Interpretando o referido dispositivo legal, o Superior Tribunal de Justiça há muito firmou o entendimento no sentido de que o engano, na cobrança indevida, só é justificável quando não decorrer de dolo (má-fé) ou culpa na conduta do fornecedor do serviço (REsp 1.079.064/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe de 20.4.2009).

Ademais, basta a culpa para a incidência de referido dispositivo, que só é afastado mediante a ocorrência de engano justificável por parte do fornecedor (REsp 1.085.947/SP, 1ª Turma, Rel. Min. Francisco Falcão, DJe de 12.11.2008).

No caso em comento, a corretora informou que a mensalidade do plano de saúde contratado ficaria no valor de R\$ 1.770,00 (mil setecentos e setenta reais), com acomodação do tipo apartamento (index 37, Fl. 39) e sem carências, entretanto, foi oferecido plano diverso e inferior ao contratado (index 03, fl. 9).

Além disso, a Apelante comprovou ter realizado o pagamento a maior das mensalidades, já que foi induzida a realizar o adiantamento das parcelas em troca de descontos:

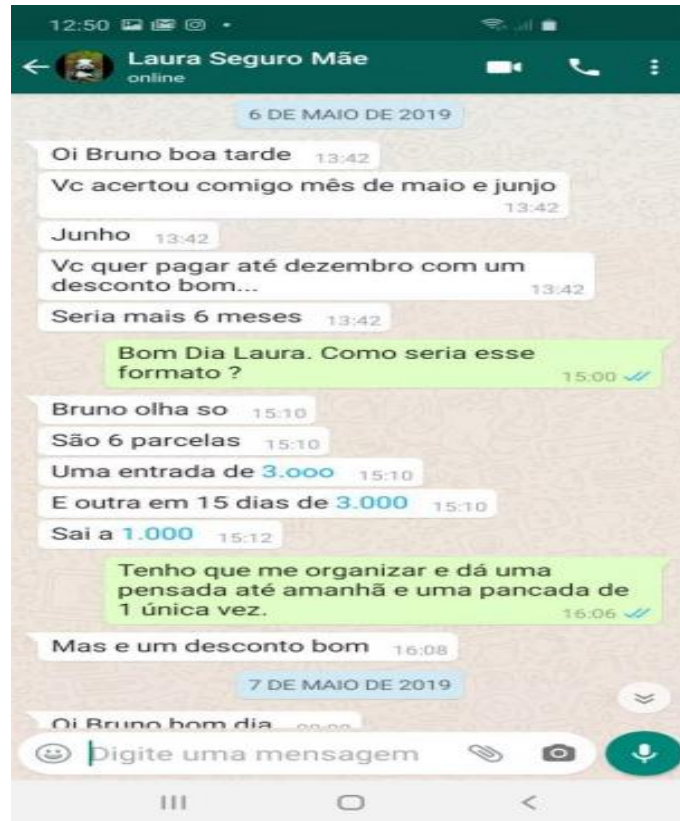
Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061



Contudo, além de suportar o oferecimento de plano que divergia do contratado, a Apelante teve a suspensão do plano de saúde por suposto inadimplemento:

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061



Décima Primeira Câmara de Direito Privado
 Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
 Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
 Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061



Demonstrativo de Pagamento - 2019

São Paulo, abril de 2020

Ilmo(a). Senhor(a) **LUCIA MARTINS CALLADO**
CPF: 508.197.717-91

Ref.: Demonstrativo de Pagamentos - 2019

Cliente Qualicorp.

Enviamos a seguir o demonstrativo de pagamentos efetuados, durante o ano calendário de 2019, à Qualicorp Administradora de Benefícios S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.658.098/0001-18, e destinados à manutenção do plano privado de assistência à saúde, coletivo por adesão, por meio de contrato coletivo firmado com o(a) Sul América Companhia de Seguro Saúde.

Esse demonstrativo relaciona as despesas médicas que foram pagas pelo(a) Sr(a). e que são dedutíveis em Declaração de Imposto de Renda.

Competência	Valor mensal*
Janeiro	0,00
Fevereiro	0,00
Março	0,00
Abril	1.777,51
Maior	0,00
Junho	0,00
Julho	1.777,51
Agosto	0,00
Setembro	0,00
Outubro	0,00
Novembro	0,00
Dezembro	0,00
Valor total*	3.555,02

*Valor expresso em reais, sem tarifas bancárias.

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

Assim, o engano não foi justificado, na medida em que o plano oferecido, além de divergir do contratado pela consumidora, não foi prestado com regularidade, devendo o valor pago indevidamente ser devolvido em dobro.

No que se refere ao arbitramento da verba indenizatória, é cediço que deve ser fixada com observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem olvidar do caráter punitivo-pedagógico do qual a medida é dotada, de maneira que não importe enriquecimento indevido do ofendido, tampouco perca o cunho de prevenção à ofensa.

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

No caso dos autos, restou devidamente demonstrado que a Apelante, pessoa idosa que contava, à época dos fatos, com 62 anos de idade, se viu privada do fornecimento do serviço prestado pelos Apelados durante a pandemia do Covid-19, no ano de 2020. Por esse motivo, é cabível a majoração do dano moral, em razão de sua fragilidade, principalmente por se tratar de pessoa integrante de grupo de risco.

Conclui-se, neste contexto, que a verba indenizatória fixada pelo Juízo *a quo*, na quantia de R\$ 5.000 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, encontra-se aquém da quantia fixada por este Tribunal de Justiça em casos semelhantes, motivo pelo qual merece ser majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. **RELAÇÃO DE CONSUMO. PLANO DE SAÚDE COLETIVO. ALEGAÇÃO DE APLICAÇÃO DE REAJUSTES INDEVIDOS, POR SINISTRALIDADE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA, NA FORMA DO ART.14 DO CDC. FALHA NO SERVIÇO. REAJUSTES APLICÁVEIS NO CONTRATO COLETIVO: ANUAL POR SINISTRALIDADE E POR MUDANÇA DE FAIXA ETÁRIA. RÉ QUE NÃO COMPROVOU O RESPALDO CONTRATUAL DOS AUMENTOS APLICADOS. PROVA***

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

*PERICIAL INDICANDO AUSÊNCIA DE ELEMENTOS TÉCNICOS QUE DESCONSTITUÍSSEM A PRETENSÃO AUTORAL. **DESCUMPRIMENTO DO ÔNUS PROBATÓRIO PRECONIZADO NO ART. 373, II, DO CPC. REAJUSTES PROMOVIDOS INDEVIDOS. DECLARAÇÃO DE ABUSIVIDADE E CONDENAÇÃO À REPETIÇÃO DO INDÉBITO QUE SE MOSTRA ESCORREITA. DEVOLUÇÃO NA FORMA DOBRADA.** NO EARESP 676608/RS, O E.STJ ENTENDEU QUE A DEVOLUÇÃO EM DOBRO PREVISTA NO ARTIGO 42 DO CDC PRESCINDE DA COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ, BASTANDO A QUEBRA DA BOA-FÉ OBJETIVA PARA LEGITIMAR A REPETIÇÃO DO INDÉBITO. CONSECTÁRIOS LEGAIS SOBRE A VERBA REPETIDA QUE DEVEM INCIDIR NA FORMA DA SÚMULA N.331 DO E.TJRJ. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INCIDÊNCIA DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. ANGÚSTIA DA AUTORA POR TER DOIS DEPENDENTES IDOSOS NO CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE, QUE NÃO PODERIAM SER PRIVADOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA. CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19. VERBA FIXADA EM R\$10.000,00 (DEZ MIL REAIS).** OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N.343 DO E.TJRJ. JUROS DE MORA A CONTAR DA CITAÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA NOS TERMOS DA SÚMULA N.362 DO E.STJ. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS, NOS TERMOS DO ART. 85, §11º, DO CPC. JURISPRUDÊNCIA E PRECEDENTES*



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

*CITADOS: 0215029-45.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - DES(A).
MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - JULGAMENTO:
08/05/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO
PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL); STJ - AGINT NO
RESP 1.722.311/RJ - REL. MINISTRO MAURO CAMPBELL
MARQUES - SEGUNDA TURMA, DJE DE 28/6/2018; 0015249-
94.2014.8.19.0066 - APELAÇÃO - DES(A). REGINA LUCIA
PASSOS - JULGAMENTO: 22/05/2024 - QUINTA CÂMARA DE
DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL); 0021648-
98.2018.8.19.0002 - APELAÇÃO - DES(A). ELTON MARTINEZ
CARVALHO LEME - JULGAMENTO: 03/06/2025 - OITAVA
CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA
CÍVEL); AGINT NO RESP N. 1.989.063/SP, RELATOR
MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA,
JULGADO EM 8/8/2022, DJE DE 10/8/2022.
DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0004705-
52.2020.8.19.0061 - APELAÇÃO. DES(A). REGINA LUCIA
PASSOS - JULGAMENTO: 12/12/2025 - QUINTA CAMARA DE
DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL))*

Por tais fundamentos, voto no sentido de **CONHECER PARA DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para condenar os Réus, ora Apelados, na devolução do valor de R\$ 17.100,00 (dezessete mil e cem reais), em dobro, e majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a contar do presente julgado e juros de mora desde a

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005402-73.2020.8.19.0061

citação, majorando-se os honorários advocatícios para o percentual de 15% (quinze por cento) do valor da condenação, na forma do artigo 85, §11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

LUCIA HELENA DO PASSO
Desembargadora Relatora

Décima Primeira Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668