



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00832.000.506/2021** — Inquérito Civil

---

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_ VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, por intermédio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre, com endereço na Rua Santana, nº 440, B/4º andar, Bairro Santana, CEP 09040-371, nesta Capital, CNPJ nº 93.802.833/0001-57, endereço eletrônico [pjconsumidorpoa@mprs.mp.br](mailto:pjconsumidorpoa@mprs.mp.br), propõe:

**AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA**

contra

**DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE**, CNPJ nº 01.387.625/0001-10, sediada em Rua Júlio de Castilhos, 132, conj. 1004, Bairro Centro, Porto Alegre - RS, pelos fatos e fundamentos que se passa a expor:

**1 - DOS FATOS:**

Esta ação coletiva de consumo decorre de fatos apurados no Inquérito Civil nº 01413.001.506/2021 (IC), instaurado para investigar irregularidade no cancelamento do serviço de plano de saúde prestado pela operadora ora demandada, especialmente quanto à deficiência de informação sobre as condições para o cancelamento do serviço em decorrência de eventual inadimplência.

A investigação tem origem na reclamação da consumidora Edilce Terezinha Costa, que relatou o seguinte perante esta Promotoria de Defesa do Consumidor (evento nº 02, pp. 05/07):



"1. A empregadora da Sra, Edilce, a fim de proporcionar maior segurança e saúde para a sua doméstica, contratou, em 29 de maio de 2005, plano de saúde individual tipo PLAMED ESPECIAL, registrado na ANS sob o nº 414008997, em favor da ora reclamante, Edilce Terezinha Costa. O número da matrícula do plano é 001550, contrato nº 00010001001948 na ANS.

2. A mensalidade vem sendo religiosamente paga desde a contratação, portanto desde maio de 2005, há cerca de 16 anos.

3. Devido à Pandemia, e aos inevitáveis atrasos no correio, e aos inevitáveis atrasos no correio, a empregadora da reclamante acabou deixando de pagar um boleto com vencimento em 10-11-2020.

4. Entretanto, como recebeu os subsequentes por e-mail (notadamente vencimentos em 10-12-20 e 10-01-21), supôs estivesse em dia com os pagamentos anteriores. Inclusive, nada recebeu em seu e-mail a respeito do atraso, em que pese a operadora encaminhasse nos últimos meses boletos, informes publicitários e até pedido de avaliação de atendimento para o e-mail da empregadora.

5. Em 11 de fevereiro de 2021, como não recebera o boleto por e-mail para o pagamento com vencimento naquela data, a empregadora da reclamante efetuou diversos contatos telefônicos e por e-mail (todos extremamente difíceis de demorados) com a operadora, quando então lhe foi dito que, em razão do atraso por tempo superior a 60 dias no tocante ao pagamento do boleto com vencimento em 10-11-2020, o plano estava cancelado, mas que o "pagamento relativo a esse mês poderia ser feito via depósito em conta da Doctor Clin" (?).

6. Apesar da perplexidade com a contraditória informação, a reclamante efetuou o pagamento (como se vê do documento anexo) do boleto relativo ao mês de novembro/2020 e encaminhou esse comprovante para o e-mail marcos.patron@doctorclin.com.br, para o titular Marcos Patron, o qual se intitula Auxiliar Financeiro Pleno da empresa Doctor Clin.

7. No mesmo dia, também encaminhou os comprovantes de pagamento nos boletos com vencimento, respectivamente, em 10-12-2020 e 10-01-21, demonstrando acreditar plenamente na continuidade do plano de saúde de há muito contratado.



8. O cancelamento foi feito sem qualquer notificação da segurada, nem mesmo da empregadora, responsável financeira pelo pagamento, pelo atraso de um pagamento dentre os cerca de 170 já efetuados.

9. Observe-se que, conquanto a reclamante, neste momento histórico, goze de boa saúde, o momento mundial é de Pandemia causada pelo Coronavírus, o que gera terrível ansiedade na pessoa que há anos mantém relacionamento com a Operadora, com pagamentos regulares efetuados pela empregadora e, justamente nesse momento de emergência sanitária, pode ser privado do plano.

10. A empregadora da reclamante efetuou reclamação, via telefone, na ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), obtendo resposta de que não houve acordo com a Doctor Clin para a retomada do Plano.

*Em vista do exposto, requer a mediação/investigação por parte dessa Promotoria para a retomada do plano, nos moldes originais, sem qualquer carência adicional. Em caso de não lograr essa solução, requer a mediação para que as reclamantes sejam ressarcidas dos valores pagos em 10-12-20 e 10-01-20."*

A demandada, instada a se manifestar sobre a reclamação apresentada pela consumidora Edilce, alegou que, como exceção à regra do art. 13 da Lei nº 9.656/98, que veda a suspensão do serviço, o seu inciso II excepciona que o não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato, mediante a notificação do consumidor até o quinquagésimo dia de inadimplência, autorizaria a rescisão unilateral do plano de saúde. Informou que a inadimplência da consumidora foi devidamente notificada, tendo o cancelamento ocorrido quando já decorridos mais de 60 dias de inadimplência. Alega, também, que, embora devidamente notificada da iminente rescisão, o pagamento foi efetuado quando decorridos mais de 90 dias do inadimplemento da parcela em atraso, quando já efetivada a rescisão. Outrossim, elencou decisões judiciais e súmula da ANS, que, em tese, reconheceriam a legalidade do cancelamento do plano de saúde em razão de inadimplência superior a 60 dias (evento nº 10, pp. 04/09).



Realizada uma audiência com procuradoras da demandada, foi lavrado o seguinte termo:

*"...as procuradoras Márcia Pires Ambrosi e Paula Andréia Silva de Vargas, onde foram prestados esclarecimentos sobre a notícia de fato, que tem como objeto o cancelamento do plano de saúde da reclamante por impontualidade no pagamento. Pelo Promotor de Justiça foi oportunizada a conciliação, sob o argumento de que o não adimplemento da parcela, conforme a consumidora, após 16 anos da sua contratação, ocorreu por lapso, sendo que as faturas emitidas posteriormente foram pagas em seu vencimento. Também foi referido que o inadimplemento ocorreu apenas pelo período de 30 dias, sendo que a comunicação do atraso na mensalidade não ocorreu em documento próprio, mas em informação sem destaque no boleto de pagamento. As representantes da Doctor Clin sustentaram que a falta de pagamento ocorreu por mais de 60 dias, justificando o cancelamento do plano. Disseram, ainda, que o caso foi objeto de reclamação na ANS, que decidiu pela sua improcedência. Em razão disto, foi determinado pelo Promotor de Justiça a instauração de inquérito civil, tendo como objeto apurar cancelamento de plano de saúde por falta de pagamento e deficiência de informações aos consumidores, oficiando-se, desde já, à ANS, solicitando informações sobre a reclamação da consumidora e pronunciamento da agência reguladora a respeito. Nada mais."*

Oficiada, a ANS informou que no âmbito de suas atribuições estaria em andamento um expediente de mediação consensual do caso objeto deste expediente (evento nº 24, pp. 07/08).

Noticiado o ajuizamento de uma ação individual pela reclamante, obteve-se cópia de decisão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, na qual lhe foi concedida antecipação de tutela recursal, em agravo de instrumento, cujo dispositivo é o seguinte:

*"Ante o exposto, com base no artigo 1.019, inciso I, combinado com o artigo 300, ambos do Código de Processo Civil, defiro a tutela antecipada recursal requerida para fins de determinar o restabelecimento do plano de saúde à autora, com o devido pagamento*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00832.000.506/2021** — Inquérito Civil

---

*das mensalidades pela demandante, restando autorizado o depósito judicial, nos termos da fundamentação."*

Foi realizada nova audiência com representantes legais da demandada, ocasião em que foram prestados esclarecimentos sobre a decisão da ANS relativamente à reclamação da consumidora Edilce, concedendo-se o prazo de 15 dias para nova manifestação.

A demandada anexou decisão da ANS sobre o caso da reclamante, a qual chegou à seguinte conclusão:

*"Ante o exposto, a demanda será finalizada, em razão da ausência de indícios de infração à Lei 9.656/98 e à sua regulamentação, tendo em vista que o cancelamento do plano de saúde ocorreu em razão da inadimplência do pagamento da mensalidade de novembro/2020, uma vez que mesmo tendo sido previamente notificada sobre a inadimplência, não adotou nenhuma providência para regularizar a situação, caracterizando a violação das disposições contratuais e legais que regulamentam a matéria."*

Esta Promotoria propôs à demandada a celebração de um Termo de Ajustamento de Conduta. Manifestou-se a demandada, todavia, discordando da proposta, sob a alegação de que não cometera qualquer conduta reprovável ou ilícita ao cancelar o plano de saúde da reclamante, em razão de inadimplência superior a 60 dias.

Destarte, ante a negativa de a demandada firmar o TAC proposto por esta Promotoria, e considerando a interpretação da lei dos planos de saúde, que a toda



evidência não está em consonância com os princípios e normas consumerista, porquanto potencialmente geradora de danos aos consumidores, não há alternativa a esta Promotoria ao ajuizamento desta ação coletiva.

## 2 - DO DIREITO

Sob o fundamento da legalidade estrita da Lei dos Planos de Saúde - Lei nº 9.656/98, a partir de uma interpretação literal do seu art. 13, parágrafo único, inciso II, pretende a demandada fazer prevalecer a narrativa de que a rescisão do contrato da reclamante teria sido legal.

Tal conduta, contudo, que obviamente não se restringe à reclamante, expondo todos os consumidores no mercado de consumo, contraria o sistema protetivo das relações de consumo, tendo sido usado, em verdade, como justificativa para o abusivo cancelamento do contrato, violando princípios da legislação específica e do Código De Defesa do Consumidor (CDC).

Especificamente sobre o caso, dispõe o art. 13 da Lei nº 9.656/98, em seu parágrafo único, inciso II:

*"Art. 13. Os contratos de produtos de que tratam o inciso I e o § 1o do art. 1o desta Lei têm renovação automática a partir do vencimento do prazo inicial de vigência, não cabendo a cobrança de taxas ou qualquer outro valor no ato da renovação. (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001)*

*Parágrafo único. Os produtos de que trata o **caput**, contratados individualmente, terão vigência mínima de um ano, sendo vedadas: (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001)*

*I - a recontagem de carências; (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001)*



*II - a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato, salvo por fraude ou não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência; e (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001)*

*III - a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato, em qualquer hipótese, durante a ocorrência de internação do titular."*

De outra parte, é princípio basilar do Código de Defesa do Consumidor (CDC) a vulnerabilidade do consumidor hipossuficiente, conforme prevê o seu art. 4º, inc. I. Além disso, o fornecedor de produtos ou serviços tem por obrigação atuar no mercado de consumo de modo transparente, com lealdade e boa-fé objetiva.

A boa-fé objetiva, no dizer de Ruy Rosado Aguiar Júnior (Revista de Direito do Consumidor", Editora RT, volume nº 07, p. 37.) *"... se constitui em uma norma jurídica, ou melhor, em um princípio geral do direito, segundo o qual todos devem comportar-se de boa-fé nas suas relações recíprocas. A inter-relação humana deve pautar-se por um padrão ético de confiança e lealdade, indispensável para o próprio desenvolvimento normal da convivência social.*

E prossegue o autor:

*A expectativa de um comportamento adequado por parte do outro é um componente indissociável da vida de relação, sem o qual ela mesma seria inviável. Isso significa que as pessoas 'devem adotar um comportamento leal em toda a fase prévia à constituição de tais relações (diligência in contrahendo); e que devem também comportar-se lealmente no desenvolvimento das relações jurídicas já constituídas entre eles. Este dever de comportar-se segundo a boa-fé se projeta a sua vez nas direções em que se diversificam todas as relações jurídicas: direitos e deveres. Os direitos devem exercitar-se de boa-fé; as*



*obrigações têm de cumprir-se de boa-fé' [citando Luis Díez-Picazo, Prólogo a "El principio general de buena fé", de Franz Wieacker, 2ª ed., Madrid, Editorial Civitas, 1986, p. 12]."*

A par disto, é patente que a prática levada a efeito pela ré ofende normas que orientam a política nacional de relações de consumo e os direitos básicos dos consumidores, especialmente o artigo 6º, inciso IV e o artigo 4º, inciso VI, do CDC, que garantem, respectivamente, a proteção contra as práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços e a coibição e repressão eficientes contra todos os abusos praticados no mercado.

Note-se que o dispositivo da Lei dos Planos de Saúde, a partir de uma interpretação sistemática, trata da proteção do consumidor contra rescisões abusivas dos contratos de planos de saúde, o que se justifica pela natureza desta relação de consumo, onde a continuidade e estabilidade da pactuação é imanente e de elevada significação, considerado-se o bem jurídico e interesse relevante dos consumidores na cobertura contratual, que recai sobre serviço de assistência complementar à saúde.

Nesta perspectiva, a regra do inciso II da Lei dos Planos de Saúde deve ser interpretada de forma sistemática e em estrita observância aos princípios de proteção aos consumidores.

Não se nega o fato de que a inadimplência pode comprometer a higidez econômica de um plano saúde. Contudo, tal fato não ocorre na hipótese, onde o que se percebe no caso é que a conduta da demandada atenta contra os princípios e normas que disciplinam as relações de consumo, especialmente a observância da boa-fé objetiva, pois não havia motivos consistentes para a rescisão contratual procedida pela demandada, especialmente porque o bem tutelado pela norma, que visa resguardar o equilíbrio econômico do plano, em momento algum esteve sob risco.





Ademais, pela regra citada, no período de 12 meses, o inadimplemento da mensalidade por prazo superior a sessenta dias dá causa à rescisão unilateral do contrato. Ocorre que estes 60 dias, no entendimento desta Promotoria, em interpretação mais favorável ao consumidor, com base em princípio estabelecido no art. 47 do CDC, e adotado como analogia no presente caso, não pode ser aplicado na hipótese, uma vez que as prestações posteriores foram pagas.

Dito de outro modo, não obstante **o prazo de atraso da parcela** tenha sido superior a 60 dias, não houve descontinuidade do adimplemento das parcelas mensais superior a 30 dias, pois somente um mês que ficou sem pagamento.

Como já se referiu, a reclamante, por esquecimento, deixou de pagar uma mensalidade do plano, mas continuou recebendo os boletos das mensalidades seguintes, efetuando os pagamentos subsequentes de forma regular.

De acordo com o art 322 do Código Civil, e considerando o entendimento doutrinário a respeito, nas obrigações de prestações sucessivas a quitação da última parcela acarreta a presunção absoluta de que as anteriores foram pagas.

Não que esteja se afirmando aqui a sua quitação mas, como orientação hermenêutica, é possível afirmar que, no caso, os pagamentos das mensalidades posteriores presumem a boa fé da consumidora no sentido de que ocorreu, de fato, o seu esquecimento, o que é reforçado pela emissão dos boletos das mensalidades seguintes, capazes de gerar a confusão de que a obrigação anterior estava solvida.

Além disso, é de extrema relevância o fato de que a notificação prevista no dispositivo citado da Lei dos Planos de Saúde ocorreu de forma sorrateira, em informação sem destaque, embutida nos boletos de pagamento.



Ora, isto não é o meio de notificação que deve prevalecer nas relações de consumo, mormente a justificar a rescisão de um contrato da natureza e relevância de um plano de saúde.

Este é o cerne da questão sob o ponto de vista coletivo.

Note-se que a demandada emitiu os boletos e aceitou receber as parcelas subsequentes, evidenciado o fato de que, ao emitir o comunicado de rescisão contratual, havendo o regular pagamento das parcelas subsequentes, já tinha conhecimento ou deveria ter de que não havia intenção da consumidora em rescindir o contrato.

Não há dúvidas de que, corretamente notificada, a reclamante teria pago a mensalidade faltante. Portanto, como já se referiu, o comunicado embutido no boleto não esteve a altura da natureza do contrato e da relação de consumo.

Foi evidente, no caso, a má-fé do fornecedor, ficando claro o seu interesse na rescisão deste contrato.

A falta de interesse da demandada em dar sequência ao vínculo contratual com a reclamante é evidente, possivelmente motivada por interesse econômico, pelo perfil da consumidora ou diante de um contrato que não mais lhe interessava.

Afinal, em outra situação, qual fornecedor não teria interesse na manutenção de um contrato com prestações continuadas?

Chega a chamar a atenção o fato de que, em plena crise econômica brasileira, com precarização das relações de trabalho, decorrente da significativa diminuição dos vínculos formais de emprego, o que acaba impactando na contratação de planos de



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00832.000.506/2021** — Inquérito Civil

---

saúde, a demandada simplesmente descarte um consumidor que mantinha contrato há mais de 16 anos pelo fato ter inadimplido um único mês, sendo que nos meses subsequentes houve o pagamento regular das mensalidades.

Fica evidente, portanto, que a requerida usou da má-fé com o escuso objetivo de rescindir um contrato que provavelmente não lhe interessava mais.

Com efeito, o intérprete, quanto está diante de uma relação de consumo, deverá orientar-se de modo a atender aos interesses do consumidor, parte vulnerável da relação.

Além disso, relações jurídicas desta natureza devem basear-se na boa fé objetiva, de modo que estes princípios não sejam afastados por uma simples interpretação literal da lei, de forma a determinar a sua prevalência sobre o sistema de proteção e defesa dos direitos dos consumidores, que privilegia a boa fé das relações de consumo, atentando à verdadeira intenção das partes e das normas que regulam o negócio jurídico.

É de se perseguir, na verdade, o espírito da norma, o sentido que lhe foi dado pelo legislador em consonância com o ordenamento jurídico.

A propósito disto, há na jurisprudência do STJ emblemático de caso de consumidor que pretendeu eximir-se do pagamento de mensalidades sob o pretexto de que a inadimplência por período superior a 60 dias automaticamente levaria à rescisão do contrato e a isenção das mensalidades posteriores e este prazo. Todavia, entendeu a referida corte que a rescisão não é automática e depende de notificação do consumidor:



"RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. CONTRATO. INADIMPLÊNCIA. PRAZO DE 60 (SESSENTA) DIAS. RESCISÃO. NÃO OCORRÊNCIA. MANIFESTAÇÃO INEQUÍVOCA DA VONTADE.DEVER DAS PARTES. OPERADORA. NOTIFICAÇÃO. INICIATIVA DO CONSUMIDOR. COMUNICAÇÃO EXPRESSA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. CONTEXTO FÁTICO. REEXAME. SÚMULA Nº7/STJ1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).2. Cinge-se a controvérsia a verificar se a inadimplência do consumidor, pelo prazo previsto no artigo 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9.656/1998, enseja a rescisão do contrato de plano de saúde, desonerando-o do pagamento das mensalidades que se vencerem após 60 (sessenta) dias. 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de não admitir a rescisão unilateral, mesmo em caso de inadimplência do consumidor, sem que antes a operadora do plano de saúde proceda à notificação prévia do usuário. Precedentes. 4. Se, de um lado, é exigido da operadora a notificação prévia do usuário inadimplente, também deve ser exigido do usuário que não tem mais interesse na prestação do serviço que manifeste de forma inequívoca sua vontade de rescindir o contrato. 5. **A rescisão contratual não pode ser presumida e a exigência de que a manifestação da vontade seja expressa é uma decorrência direta dos princípios da boa-fé, da equidade e do equilíbrio da relação contratual, sobretudo no contrato de plano de saúde.** 6. A comunicação de mudança de endereço, ainda que seja para cidade não coberta pelo plano de saúde contratado, não tem o condão de gerar a rescisão contratual, pois não induz, obrigatoriamente, à conclusão de que os serviços não seriam mais necessários para o contratante. 7. A contratação de novo plano de saúde pelo consumidor também não enseja a rescisão contratual, visto tratar-se de negócio jurídico autônomo, que apenas gera direitos e obrigações entre as partes que com ele anuíram. 8. Não se admite a rescisão contratual pelo mero decurso do prazo previsto no art. 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9.656 /1998, sem o pagamento das mensalidades, se inexistente a prévia comunicação entre os contratantes. 9. Na espécie, o pedido de cancelamento do contrato, por iniciativa do consumidor, ocorreu em 30 /10/2009, data em que se considera rescindido o contrato. Concluir pela rescisão em julho de 2009, data da comunicação da mudança de endereço, ou em setembro de 2009, quando decorridos 60 (sessenta) dias sem o pagamento, implicaria punir a operadora do plano de saúde por ter agido de boa-fé e mantido os serviços contratados disponíveis para o



*usuário.10. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de não ser possível a revisão do quantitativo em que autor e ré decaíram do pedido, para fins de aferir a sucumbência recíproca ou mínima, por implicar reexame de matéria fático-probatória, procedimento vedado pela Súmula nº 7/STJ.11. O Superior Tribunal de Justiça tem afastado a incidência da Súmula nº 7/STJ para reexaminar o montante fixado pelas instâncias ordinárias apenas quando este for irrisório ou abusivo, circunstâncias inexistentes no caso.12. Recurso especial não provido."*

A toda evidencia, observa-se que o ponto basilar deste julgado está no fato de que tanto ao fornecedor quanto ao consumidor cabe o dever de notificar a outra parte sobre a inadimplência ou desinteresse no contrato e a sua rescisão, **destacando-se que a rescisão contratual não é automática para nenhuma das partes sob qualquer pretexto.**

Contudo, embora a demandada afirme que procedeu na notificação do consumidor, tal notificação, para a finalidade desta ação coletiva, é deficiente e, portanto, imprestável quando se trata de relação de consumo, marcada pela absoluta transparência e o máximo dever de informação entre as partes. A notificação deveria ser procedida em documento próprio, de modo a atingir o seu objetivo de alertar o consumidor sobre a impontualidade e possibilidade de rescisão do plano de saúde.

Afora isto, o comportamento da requerida após a inadimplência, ao continuar emitindo os boletos e aceitando o pagamento das mensalidades subsequentes, incompatibilizou-se com a melhor interpretação do art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 9.656/1998, o qual, como já dito acima, faculta a rescisão contratual como exceção.

Veja-se que este comportamento, utilizando-se, aqui, do que vem compreendido na citada decisão do STJ, revela uma a ideia básica de manutenção do



vínculo contratual, pois no caso concreto houve a emissão dos boletos, bem como o pagamento regular das mensalidades posteriores e a sua aceitação pela demandada.

Com todo este comportamento, somente uma notificação válida, que informasse e caracterizasse a impontualidade intencional do consumidor, permitindo a sua livre manifestação, poderia determinar a rescisão do contrato. Esta foi a intenção do legislador, o espírito da norma e a sua melhor interpretação em consonância com o Código Civil e, especialmente, com os princípios e normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Note-se que a emissão dos boletos e o seu pagamento pela consumidora mesmo após o prazo de 60 dias de atraso invocado pela ré caracteriza ainda mais a sua má fé.

Em suma, sob qualquer perspectiva que se analise o caso dos autos, não se sustenta o cancelamento do contrato por inadimplência quando a empresa demandada segue comportando-se como se o consumidor estivesse adimplente, encaminhando-lhe os boletos e recebendo os valores das mensalidades dos meses seguintes ao eventual atraso. Assim, não é minimamente razoável a resolução automática do contrato ante a ocorrência de um único atraso no pagamento de uma parcela, afastando, conseqüentemente, a incidência do disposto no art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 9.656/1998 para casos de atraso de parcela nos moldes do relatado pela reclamante.

Por fim, é fundamental que em contratos desta natureza sempre se busque primar pela sua conservação, haja vista que possuem relevante função social para os



seus usuários, e que o interesse econômico do prestador do serviço não se sobreponha à promoção do direito fundamental à saúde, sempre respeitando o equilíbrio econômico do contrato.

### **3 - DOS INTERESSES TUTELADOS:**

O objetivo desta ação é a condenação da demandada às obrigações de não fazer e de indenizar, por violação das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), atingindo direitos individuais homogêneos já violados e direitos difusos.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis, contratantes do serviço de plano de saúde fornecido pela demandada, que estão submetidos aos riscos decorrentes da indevida descontinuidade do serviço.

Destarte, aqueles consumidores que já sofreram as consequências danosas, representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos, sendo que, os que já possuem contrato ou venham a contratar com a requerida, representam os interesses coletivos em sentido estrito e interesses difusos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Necessário, também, a condenação da requerida a indenizar os danos causados aos direitos e interesses difusos lesados, decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade ao defeito do produto e riscos de causar acidentes de consumo.



Trata-se do dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85.

Em todas essas hipóteses, a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e art. 1º, inc. II, da Lei nº 7.347/85).

#### **4 - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Não obstante o fato constitutivo do direito dos consumidores esteja provado, sendo inclusive incontroverso, incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC [1], presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Nesse sentido também o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

*"Art. 373. O ônus da prova incumbe:*

*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*

*II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*

*1o Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído".*





Desse modo, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que a parte ré assuma o ônus de se desincumbir das imputações de abusividade noticiadas nesta petição inicial.

## 5 - DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA:

A antecipação de tutela nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para a salvaguarda de direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê, expressamente, no art. 84, § 3º, a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei n.º 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade nas obrigações de fazer ou não fazer permitem que alguns dos efeitos do provimento final possam desde logo ser implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84 do CDC:

*“Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.*

*1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente. 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).*

*3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.*

*4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.*



*5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.”*

Nesse sentido, também o disposto no art. 300 do Código de Processo Civil:

*“Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.”*

No caso dos autos, estão presentes os referidos pressupostos autorizadores do deferimento da tutela provisória de urgência, destinada, principalmente a evitar que consumidores tenham os planos de saúde indevidamente cancelados, o que traz claros e objetivos riscos à saúde dos contratantes e seus dependentes.

Esta circunstância subsume-se ao que o citado art. 300 do CPC convencionou a designar como “perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

O perigo aqui sugerido pelo autor não é uma mera ilação, porquanto decorre de circunstâncias fáticas incontroversas em razão do cancelamento de um serviço essencial, que dependendo de circunstâncias subjetivas dos consumidores, poderá comprometer a integridade física dos beneficiários do plano que tiveram o serviço indevidamente cancelado

O perigo de dano também resulta da natural demora de tramitação de uma ação coletiva de consumo, pois inúmeros consumidores continuarão se submetendo a prática abusiva decorrente do cancelamento indevido do serviço.

A probabilidade do direito é objetivamente aferível pelos elementos de prova coletados no inquérito civil, especialmente porque não controversa sobre a prática propriamente dita, sendo que a divergência que existente diz respeito à interpretação



da legalidade da prática, que, conforme amplamente sustentado, é abusiva e efetivamente ilegal.

Presentes, portanto, os requisitos para a concessão da tutela provisória de urgência. Assim, forte no art. 84, §§ 3º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor e nos arts. 12 da Lei nº 7.347/85 e 300 do CPC, requer o Ministério Público, liminarmente, a concessão de tutela nos seguintes termos:

**a)** seja vedado à demandada proceder a resolução do contrato de plano de saúde sem que haja uma notificação válida, em documento próprio, com informações destacadas sobre a possibilidade de rescisão do contrato por inadimplemento das mensalidades por 60 dias, nos termos da Lei do Plano de Saúde;

**b)** seja vedado à demandada proceder a resolução do contrato de plano de saúde quando o consumidor estiver inadimplente de somente uma parcela, independentemente do número de dias de atraso da parcela, quando mensalidades de meses subsequentes estejam regularmente pagas;

**c)** para casos de inadimplência, somente proceda a resolução do contrato quando ocorrer atraso por período superior a 60 dias, caracterizada por mais de duas mensalidades inadimplentes, consecutivas ou não, no período de 12 meses, sempre mediante a prévia e inequívoca cientificação do consumidor acerca da inadimplência;

**d)** facultar aos consumidores que tiveram os seus contratos cancelados na condição prevista no item "a" e "b" supra, o restabelecimento do vínculo, no prazo de 30 dias da intimação da demandada do deferimento desta liminar, sem exigir qualquer carência dos usuários do respectivo plano;



e) para o caso de descumprimento dos itens anteriores, seja fixada multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por contrato que descumpra os referidos itens.

## 6 - DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, o Ministério Público pede a procedência integral desta ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) seja tornada definitiva a tutela provisória deferida, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

b) a condenação genérica da requerida à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas nesta ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;

c) seja a requerida condenada a indenizar pelos danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade à riscos de acidentes de consumo, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor deverá ser fixado em sentença, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), tendo em vista a repercussão social negativa da conduta da demandada, revertendo o valor ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

d) a condenação da requerida a publicar, nos jornais Zero Hora e Correio do Povo, inclusive no seu site na internet, na página principal, e em eventuais redes sociais



que utiliza, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: "Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [ ]<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a empresa **DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE**, nos seguintes termos: [ ]". O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento da obrigação no item "d" seja cominada multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), revertendo-se eventual numerário arrecadado ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347 /85.

## 7 - REQUERIMENTOS FINAIS:

a) tendo em vista que frustrada a tentativa de autocomposição extrajudicial, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil;

b) requer a citação da requerida, para, querendo, oferecer contestação, sob pena de confissão;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº **00832.000.506/2021** — Inquérito Civil

---

**c)** requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal de representante legal da demandada, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item "4" desta petição;

**d)** requer a condenação da demandada ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

**e)** a publicação do edital a que alude o art. 94 do CDC.

Atribui-se à causa o valor de R\$ 50.000,00.

Porto Alegre, 31 de março de 2022.

Rossano Biazus,  
Promotor de Justiça.

Nome: **Rossano Biazus**  
**Promotor de Justiça — 3427749**  
Lotação: **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre**  
Data: **31/03/2022 14h46min**

---

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 63/2016-PGJ).

Documento assinado digitalmente por (verificado em 15/06/2022 13:33:00):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**

Data: **31/03/2022 14:46:04 GMT-03:00**

---

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:

**"<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>"**

informando a chave **000015159540@SIN** e o CRC **33.1246.1796**.

1/1