



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA**  
**RECIFE**

**VARA CÍVEL DA COMARCA DE**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos arts. 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, em face da **AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita sob o CNPJ nº 29.309.127/0001/79, com filial à Av. Presidente Getúlio Vargas, nº 1530, Bairro Novo, Olinda/PE, CEP 53.030-905, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

**1. DOS FATOS**

O Anexo VII, do Inquérito Civil nº 064/11-18 do Ministério Público de Pernambuco, que segue anexo à presente exordial, foi instaurado em vista da necessidade de acompanhamento do cumprimento, por parte da ré, operadora de Plano de Saúde, da Resolução Normativa nº 259/2011, alterada pela Resolução Normativa nº 268/2011, ambas da Agência Nacional de Saúde.

Na situação em tela, a beneficiária do plano de saúde precisava realizar exame em algum dos laboratórios conveniados, mas, a despeito do prazo de 10 dias para tal providência, desde o dia 01 (um) de agosto de 2013 até a data da denúncia (21 de agosto de 2013), a Amil ainda não havia indicado nenhum laboratório, perpassando o prazo máximo estipulado pela Resolução acima citada.

Na mesma linha, outra usuária, com enfermidade grave e rara, passou mais de quatro meses tentando autorização para exame em laboratório, mas, após inúmeras tentativas, não obteve sucesso. A prática acarretou, portanto, risco à vida e à saúde da consumidora, podendo levá-la a óbito.

Situação ainda semelhante é a encontrada às fls. 74/75 do Inquérito Civil, na qual também há tentativa de agendamento de exame urgente para averiguação de doença grave, porém há mais de quatro meses a empresa vem tentando impor entraves.

Por todos os fatos acima relatados, foi realizada audiência no Ministério Público de Pernambuco, cuja ata encontra-se às fls. 165/166, em que discutiu-se a negativa de atendimentos e o direito do consumidor a ter essa justificativa por escrito, além da ampliação da rede para melhor cumprimento da Resolução da ANS, inclusive com proposta de firmar Termo de Ajustamento de



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Conduta para o devido cumprimento dos prazos fixados pela RN nº 259, mas não houve manifestação favorável nesse sentido.

Ademais, consta das fls. 241/246 ofício da ANS informando as reclamações relacionadas à RN 259 no período correspondente entre junho de 2013 e julho de 2014, sendo trinta e cinco o número de demandas contra a ré.

Além de todos os fatos mencionados, ainda constam do Inquérito Civil em questão três Processos Administrativos Disciplinar promovido pela ANS contra a Amil (fls. 302/309).

É notável, portanto, a quantidade de denúncias formuladas por consumidores, o que denota a situação de extrema gravidade a que estão sendo submetidos os usuários da ré, inclusive expostos a riscos de morte e a saúde. Os abalos de natureza moral também são evidentes, devido à dificuldade para utilização de serviços legitimamente contratados. Assim, exsurge a necessidade de urgente intervenção judicial para que a demandada enfim regularize a prestação de serviços no mercado pernambucano.

## **2. DO DIREITO**

### **2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

O artigo 129, III da Constituição Federal de 1988 dispõe que:

"Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

III – promover o inquérito civil e a **ação civil pública**, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros **interesses difusos e coletivos**."

Ao mesmo tempo, a Constituição consagra, no art. 170, V, a defesa do consumidor como princípio fundamental da ordem econômica, *in verbis*:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

IV - livre concorrência;

V - **defesa do consumidor;**”

O Código do Consumidor, regulamentando e explicitando a norma constitucional, concedeu ao Ministério Público legitimidade ativa *ad causam* para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores. Em seu art. 81, III, estabelece que:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único - A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos assim entendidos, para efeito deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum.”



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Ainda, a Lei 7.347/85 estatui ser cabível a ação civil pública para a responsabilização por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor (art. 1º, II), assim como legítima para o seu ajuizamento o Ministério Público (art. 5º, I).

Desta feita, não há qualquer dúvida a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente Ação Civil Pública, uma vez que ocorreram e continuam a ocorrer violações aos direitos de diversos consumidores no Estado de Pernambuco, o que legitima perfeitamente a presente atuação Ministerial.

## **2.2. DO APRAZAMENTO DAS CONSULTAS**

Visando à proteção do consumidor contra possíveis abusos das operadoras de planos de saúde quanto aos prazos para o atendimento de solicitações dos usuários, a Resolução nº 259/2011 da Agência Nacional de Saúde estabelece:

“Art. 3º A operadora deverá garantir o atendimento integral das coberturas referidas no art. 2º nos seguintes prazos:

I – consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia: em até 7 (sete) dias úteis;

II – consulta nas demais especialidades médicas: em até 14 (quatorze) dias úteis;

III – consulta/sessão com fonoaudiólogo: em até 10 (dez) dias úteis;

IV – consulta/sessão com nutricionista: em até 10 (dez) dias úteis;

V – consulta/sessão com psicólogo: em até 10 (dez) dias úteis;

VI – consulta/sessão com terapeuta ocupacional: em até 10 (dez) dias úteis;

VII – consulta/sessão com fisioterapeuta: em até 10 (dez) dias úteis;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

VIII – consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;

IX – serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: em até 3 (três) dias úteis;

X – demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: em até 10 (dez) dias úteis;

XI – procedimentos de alta complexidade - PAC: em até 21 (vinte e um) dias úteis;

XII – atendimento em regime de hospital-dia: em até 10 (dez) dias úteis;

XIII – atendimento em regime de internação eletiva: em até 21 (vinte e um) dias úteis; e

XIV – urgência e emergência: imediato.”

Portanto, os problemas expostos têm o condão de ocasionar transgressão à referida disposição normativa, a qual estabelece prazos para o atendimento das demandas de usuários de planos de saúde. Afinal, se, a despeito da existência de contrato firmado entre o usuário e a prestadora de serviço, os prazos máximos fixados por aquela Agência não estão sendo respeitados, trazendo risco à vida e à saúde do consumidor, faz-se necessário que seja garantido o atendimento das demandas por consultas, exames e outros procedimentos.

Diante dos incontáveis dissabores e dificuldades recentemente impostos aos usuários, é fundado o receio de que não sejam cumpridos (como já não são) os prazos máximos estabelecidos. Há, inclusive, conforme relatado nesta exordial, notícia de demora de exame de urgência, em completo alvedrio das normas jurídicas aplicáveis, consoante pronunciamento do STJ sobre o tema:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR.  
ADEQUAÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO PELOS



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. DECISÃO.

Trata-se de AGRAVO interposto por UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS em face da decisão que negou seguimento a recurso especial, aviado pelas alíneas "a" e "c" do art. 105, III, da Constituição Federal.

A parte agravante infirma os fundamentos da decisão agravada. No recurso especial, alega a recorrente violação aos artigos 186, 421, 422, 927, e, 944 do Código Civil; artigos 267, inciso VI, e, 333, inciso I, do Código de Processo Civil, e, artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, além de divergência jurisprudencial. Alega, em síntese, ausência de interesse de agir, tendo em vista que "o recorrido foi atendido em suas todas as suas solicitações, de acordo com as coberturas contratuais" (e-STJ fl. 296). Aduz que não há no contrato objeto da presente ação qualquer cláusula nula ou abusiva, guardando-se o princípio da boa-fé contratual. Defende a ausência dos requisitos ensejadores de ilícito indenizável, bem como, a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

É o relatório.

Passo a decidir.

O recurso especial não merece prosperar.

Inicialmente, ausente o prequestionamento da matéria relativa aos arts. 421 e 422 do Código Civil, porquanto não apreciada pelo julgado recorrido, inviável o seu conhecimento nesta sede, nos termos das Súmulas 282 e 356/STF.

Com efeito, no que tange às teses relativas à ausência de interesse de agir, bem como, à incorrência do dano moral, o acórdão recorrido assim se manifestou, verbis:

"No mérito, verificam-se os documentos de fls. 14 e 20 (pasta 00014 e 00020), relatórios médicos firmados pelo profissional que assistia ao demandante, os quais atestam, de forma categórica, sua frágil condição clínica, ensejadora da urgência do procedimento requerido (Ressonância Magnética de Coluna Cervical). Frise-se, ainda, que o autor afirmou ter solicitado, junto à demandada, autorização para a realização do aludido procedimento, no dia 28/11/2012, fato que não foi impugnado pela ré, restando incontroverso, nos termos do art. 302 do CPC.

**Assim, verifica-se que o autor se encontrava, de fato, em situação de urgência médica, hipótese em que é incabível a tese esposada pela parte ré, consubstanciada na necessidade de análise prévia de sua auditoria médica. Ademais, mesmo sendo considerado o aludido exame como sendo de alta complexidade, certo é que, nos termos do inciso XI, do art. 3º da Resolução Normativa nº 259, de 17 de junho de 2011, expedida**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

**pela Agência Nacional de Saúde (ANS), a operadora ré deveria garantir o atendimento integral da cobertura em comento, no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias úteis.** Assim, tendo a solicitação disso realizada em 28/11/2012, depreende-se que o prazo para atendimento, pela demandada, se encerrou em 02/01/2013. Ressalte-se que o prazo em comento é dilatado, sendo suficiente para a realização das análises prévias anunciadas pela empresa ré. De toda sorte, observa-se que a autorização só se deu em 25/01/2013 (fl. 96), após o ajuizamento da presente demanda e a citação da empresa ré, ocorrida em 24/01/2013 (fl. 32). Resta assim, comprovada a injusta demora na prestação do serviço pela demandada, hábil a ensejar a indenização pleiteada pelo autor.

**In casu, os dissabores experimentados pela parte autora extrapolaram a seara do mero aborrecimento, vez que não é justo que o consumidor pague as mensalidades do plano de saúde pontualmente, com vistas a uma eficiente assistência e, quando dele necessite, tenha simplesmente recusado seu direito ao tratamento.**

Ademais, a demora excessiva provada equivale à negativa de autorização sem dúvidas causou à parte autora angústia além do normal, já que apresentava um quadro de 'lombociatalgia esquerda, intensa, incapacitante, irradiada para perna e pé E, em crise há cerca de 3 anos, sem melhora com repouso, analgesia e fisioterapia.

(...) Necessita de repouso, analgesia e fisioterapia; Sem condições de trabalho...' (fls. 20 pasta 00020) e necessitava realizar ressonância magnética da coluna cervical (fls. 14 pasta 00014).

**Outrossim, o caput do artigo 5º da Constituição da República dispõe que o direito à vida constitui garantia fundamental de todos, e aqui o que se persegue é o princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado como direito fundamental, no inciso III do artigo 1º da Carta Maior.**

Além disso, é inaceitável a recusa do réu em autorizar o procedimento reclamado, sendo certo que cabe ao médico a escolha do tratamento mais adequado ao seu paciente. Esta é a orientação firmada por este Tribunal de Justiça através da Súmula 211, in verbis: 'Havendo divergência entre o seguro saúde contratado e o profissional responsável pelo procedimento cirúrgico, quanto à técnica e ao material a serem empregados a escolha cabe ao médico incumbido de sua realização'.

**A demora da empresa ré em autorizar a realização do tratamento é ilícita, equivale à negativa de prestação do próprio objeto do contrato firmado entre as partes, qual seja, cobertura de custos médicos e hospitalares.**

(...)

(AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 611.427 - RJ (2014/0291333-8) RELATOR : MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO. Data do julgamento: 09/10/2015 )





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

No mesmo sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. PLANO DE SAÚDE. NEGATIVA DE COBERTURA. DEMORA NA AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE URGÊNCIA. LEI Nº 9.656/1998, ART. 35-C, I E II. RN Nº 259 DA ANS, ART. 3º, XIV. PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. VIOLAÇÃO AO ART. 51, IV DO CDC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CABIMENTO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. Lei nº 9.656/1998: "Art. 35-C. É obrigatória a cobertura do atendimento nos casos: I - de emergência, como tal definidos os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente; II - de urgência, assim entendidos os resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional.". 2. Resolução Normativa RN nº 259 da ANS: "Art. 3º A operadora deverá garantir o atendimento integral das coberturas referidas no art. 2º nos seguintes prazos: XIV - urgência e emergência: imediato.". 3. O art. 51, IV, do CDC, tem por finalidade manter sempre o equilíbrio contratual. Assim, são vedadas obrigações iníquas (injustas, contrárias à equidade), abusivas (que desrespeitam valores da sociedade) ou que ofendem o princípio da boa-fé objetiva e a equidade (justiça do caso concreto). 4. O STJ vem reconhecendo que "a recusa indevida à cobertura médica é causa de danos morais, pois agrava o contexto de aflição psicológica e de angústia sofrido pelo segurado", conforme relataria da ministra Nancy Andrighi, no julgamento da REsp 907718 - ES. Manutenção da indenização relativa ao Dano Moral, com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 5. Recurso não provido. Decisão unânime.

(TJ-PE - APL: 2851394 PE , Relator: Stênio José de Sousa Neiva Coêlho, Data de Julgamento: 01/04/2014, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 08/04/2014)

APELAÇÃO CÍVEL EM AÇÃO ORDINÁRIA. MOROSIDADE NA AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO CIRÚRGICO EMERGENCIAL. INOBSERVÂNCIA DO ART. 3º DA RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 259 DA ANS. VERDADEIRA NEGATIVA DE ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS. CARACTERIZAÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA ALTERADA DE OFÍCIO. APELO IMPROVIDO. I. A operadora de plano de saúde está obrigada a autorizar, de forma imediata, procedimentos hospitalares de caráter emergencial. (Aplicação do art. 3º da Resolução Normativa nº 259/2011). II. É devida a indenização por danos morais quando demonstrada a procrastinação na autorização de procedimento cirúrgico emergencial, consubstanciando verdadeira negativa de atendimento



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

hospitalar, cujo serviço a operadora do plano de saúde tem o dever de ofertar a seu segurado. Precedente do STJ. III. "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento." (STJ/Súmula nº 362). IV. Recurso improvido.

(TJ-MA - APL: 0576342013 MA 0024357-71.2012.8.10.0001, Relator: VICENTE DE PAULA GOMES DE CASTRO, Data de Julgamento: 10/06/2014, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/06/2014)

Diante disso, emerge o caráter inibitório que deve ser conferido aos provimentos judiciais aptos a impedir a ocorrência de danos iminentes. É necessário, pois, que se garanta por força de decisão judicial o atendimento aos consumidores de Pernambuco nos prazos máximos fixados pela ANS.

### **2.3. DO DANO MORAL COLETIVO**

A possibilidade de reparação de dano moral coletivo é garantida como direito básico do consumidor pelo próprio Código de Defesa:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI – **a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos."

Neste sentido, a ação civil pública é meio hábil para a busca da reparação a danos coletivos de natureza moral, conforme expressa disposição da Lei 7.347/85:

"Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as **ações de responsabilidade por danos morais** e patrimoniais causados:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

**II – ao consumidor"**

A respeito do dano moral coletivo, ensina Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema, que:

Além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada (Dano moral coletivo. *In*: Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006).

Assim, a concepção do dano moral coletivo não pode estar presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Trata-se, neste momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, uma nova forma de tutela.

A nova proteção, com base no art. 5º, XXXV, da Constituição da República, sobressai-se, especialmente, no aspecto preventivo de lesão. Por isso, a reparação de danos morais coletivos é meio cogente idôneo não apenas à punição de comportamento que ofenda ou ameace direitos transindividuais, mas também à inibição da ocorrência de outros danos. Nas palavras do autor supracitado:

Em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal (Dano moral coletivo. *In*: Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Neste ponto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua **finalidade preventiva**, ou seja, no sentido de prevenir novas lesões a direitos metaindividuais. **A reparação do dano moral coletivo, portanto, detém função híbrida, punitiva e preventiva.**

No presente caso, é evidente a ocorrência do dano moral devido às dificuldades encontradas pelos usuários do plano de saúde em face do não cumprimento dos prazos máximos fixados pela ANS, trazendo-lhes risco de vida e saúde, uma vez que não têm seus atendimentos em prazo adequado.

Não é demais ressaltar que, assim, as operadoras de planos de saúde lidam com a própria vida humana, muitas vezes estabelecendo óbices a tratamentos de saúde imprescindíveis à preservação de condições razoáveis de vida dos seus usuários. Desta feita, configura-se plenamente o dano moral coletivo, já que a conduta ilícita da ré é atentatória a diversos direitos e valores compartilhados por toda a coletividade – a dignidade humana, a boa-fé contratual, o respeito à vida, o direito à saúde. Condutas reiteradas dessa natureza ferem a dignidade coletiva, relegando segurados a situações perigosas à saúde e moralmente degradantes.

**Por isso, é imperiosa a necessidade de condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais coletivos causados em montante apto a, além de reparar os danos, desestimulá-la à prática de ilicitudes desta natureza.**

### **3. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**

Não restam dúvidas da abusividade da conduta da ré. Diversos usuários do plano de saúde vêm passando por constrangimentos e sofrendo



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

prejuízos que colocam a sua saúde, e até mesmo a vida, em risco, devido às práticas abusivas acima relatadas.

Neste sentido, é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores: dada a reiteração da conduta pela ré e o porte da empresa, vários consumidores estão sujeitos a, em momento de necessidade, restarem impossibilitados de usufruírem dos serviços médicos e hospitalares garantidos pelo seu contrato de plano de saúde. Os danos a número significativo de consumidores, conforme se verifica das denúncias constantes do IC anexo, continuam ocorrendo. Por isso, configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela antecipada no art. 273, I, do Código de Processo Civil.

A verossimilhança das alegação está consubstanciada na farta documentação constante do Inquérito Civil em anexo.

**Assim, preenchidos os requisitos legais, urge que seja concedido imediatamente provimento judicial apto a fazer cessar a prática abusiva, com fulcro no art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 273, I, do Código de Processo Civil.**

Por isso, requer-se a condenação da requerida, no âmbito do Estado de Pernambuco, a título de **antecipação de tutela**, ao cumprimento das seguintes obrigações :

a) observar os prazos máximos estabelecidos para o atendimento integral das coberturas, como previsto na Resolução nº 259/2011 alterada pela Resolução 268/2011 da ANS, sob pena de multa diária, a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor, nos valores abaixo indicados:

I – consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

II – consulta nas demais especialidades médicas: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

III – consulta/sessão com fonoaudiólogo: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

IV – consulta/sessão com nutricionista: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

V – consulta/sessão com psicólogo: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

VI – consulta/sessão com terapeuta ocupacional: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

VII – consulta/sessão com fisioterapeuta: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

VIII – consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

IX – serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: Multa diária de hum mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

X – demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: Multa diária cinco mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

XI – procedimentos de alta complexidade - PAC: Multa diária de quarenta mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

XII – atendimento em regime de hospital-dia: Multa diária de cem mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

XIII – atendimento em regime de internação eletiva: Multa diária de cem mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

XIV – urgência e emergência: Multa diária de trezentos mil reais, por cada consumidor prejudicado com o descumprimento;

b) dar ampla divulgação do conteúdo da antecipação de tutela, por meio de carta que deverá seguir junto aos boletos de pagamento do mês subsequente à prolação da liminar, a divulgar a Decisão nos jornais de grande circulação em Pernambuco, no seu sítio eletrônico em local de destaque de forma clara e ostensiva e nos locais de atendimento em cartazes de tamanho mínimo A3. Por descumprimento dessa ordem seja cominada multa diária no valor de trinta mil reais, a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor,

#### **4. DOS PEDIDOS**

Em sede de tutela definitiva, requer-se:

a) a confirmação de todos os provimentos liminares;

b) a condenação da ré a reparar os danos morais coletivos causados, em valor a ser arbitrado pelo MM. Juízo, a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

c) a condenação genérica da ré a indenizar os danos morais e materiais individualmente sofridos pelos consumidores, em *quantum* a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do art. 95 c/c art. 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;

d) condenar a ré a dar ampla divulgação do conteúdo da sentença final, que julgar o mérito, por meio de carta que deverá seguir junto aos boletos de pagamento do mês subsequente à prolação da sentença; a divulgar a Decisão nos jornais de grande circulação em Pernambuco, no seu sítio eletrônico em local de destaque de



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

forma clara e ostensiva e nos locais de atendimento em cartazes de tamanho mínimo A3. Por descumprimento dessa ordem seja cominada multa diária no valor de trinta mil reais, a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor,

e) a citação da ré para, querendo, contestar a ação;

f) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

g) a produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive a imediata juntada do Inquérito Civil nº 064/11-18, sem prejuízo da possibilidade de posterior juntada de outros documentos e depoimento pessoal da ré, se necessário;

h) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;

i) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios.

Para efeitos meramente fiscais, atribui-se à causa o valor de R\$300.000,00 (trezentos mil reais).

Pede deferimento.

Recife, 22 de dezembro de 2015.

**LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA**  
**18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital**