

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA VARA  
CÍVEL DA CAPITAL**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio do Promotor de Justiça abaixo subscrito, 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), com endereço na Avenida Visconde Suassuna, número 99 - 1º andar - Santo Amaro, CEP: 50050-540, fone 3182-7409 e 3182-7427, vem propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos e individuais homogêneos dos consumidores, em face da **UNILIFE SAÚDE LTDA.** , **pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 00.126.507/0001-96, com sede na Avenida Governador Carlos de Lima Cavalcante, 2533, Casa Caiada, Olinda/PE, CEP 53130-555**, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir:

**I - DOS FATOS**

Esta Promotoria de Justiça instaurou procedimento preparatório de nº 119/16-16ª com a finalidade de investigar a prática de descredenciamento hospitalar e ambulatorial por parte da demandada, gerando negativa de atendimento aos usuários, conforme inúmeras reclamações carreadas aos autos, indicando a existência de elementos suficientes que caracterizam evidente descumprimento das disposições normativas da Lei 9.656/98.

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

O referido Procedimento Preparatório fora inaugurado através de denúncia de usuária que relata a impossibilidade de utilização do plano de saúde em razão de descredenciamento do Hospital Memorial São José, Laboratórios Marcelo Magalhães e Cerpe, HOPE e Boris Berenstein. Conforme relato da usuária, em razão do aumento do número de clientes, sem a devida comunicação, em descumprimento da Lei 9.656/98, a demandada teria descredenciado os referidos estabelecimentos de referência, negando o acesso à prestação de serviços. Narra ainda a denúncia que o proprietário do plano de saúde teria gravado um vídeo informando que o descredenciamento do Hospital Memorial São José seria por motivo de reforma e dos demais estabelecimentos em razão da pouca utilização.

Instada a se manifestar, a demandada sustentou que não deve prosperar o argumento de descredenciamento dos citados estabelecimentos por pouca utilização e que atende da melhor forma possível seus beneficiários, não disponibilizando atendimento em estabelecimentos de segunda linha. Refutou também a existência de vídeo com o conteúdo contido na denúncia.

Ocorre que os fatos imputados não se circunscrevem a apenas uma única reclamação contida na denúncia inaugural do Procedimento Preparatório. Robustecem os autos reclamações enfatizando que a demandada não cumpre ao informado no contrato aos usuários, estando com 80% (oitenta por cento) da rede credenciada suspensa.

Ressalte-se que é de notório conhecimento a utilização pela demandada de grande apelo publicitário por diversos meios de comunicação ofertando vasta relação de vantagens e benefícios auferidos com a contratação, de modo que milhares de consumidores são induzidos a aderir aos seus planos de saúde. Na medida em que os segurados vão precisando de atendimento médico ocorre a comprovação da enganosidade das propagandas veiculadas. Não é forçoso concluir que os consumidores são ludibriados por clara adoção de técnica publicitária indutiva a erro, anunciando benefícios que não correspondem à realidade, com a utilização de suposta rede credenciada como pano de fundo para ocultar as restrições que mais adiante serão efetivadas, o que, inevitavelmente viola o direito à informação, violando frontalmente os Princípios da Boa fé e Lealdade, previstos no Código de Defesa do Consumidor.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Os inúmeros relatos dos consumidores evidenciam que quando os usuários procuram atendimento na rede credenciada, tomam conhecimento que a demandada não teria efetuado o pagamento dos serviços aos estabelecimentos credenciados contidos no instrumento contratual.

A situação se agrava quando o paciente necessita de tratamento em unidade de terapia intensiva (UTI) e tem que se socorrer do SUS para não vir a óbito.

Para tornar mais grave o descaso da demandada com os usuários, mesmo em face da inadimplência com a rede credenciada, continua a vender o plano normalmente.

Resta evidente que a ausência de credenciamento dos estabelecimentos não está sendo informada ao consumidor por nenhum canal de informação, não tendo nenhum conhecimento para qual estabelecimento credenciado deverá se dirigir quando necessitar de atendimento hospitalar, laboratorial clínico ou mesmo procedimento cirúrgico, em afronta as disposições da Lei 9.656/98. Na maioria dos casos, fica no aguardo de posição da demandada para ter assegurado o seu direito a um tratamento digno.

Dos autos do Procedimento Preparatório também consta denúncia de usuária de doença portadora de doença no colo do útero (fls. 022 a 024), necessitando de realizar cirurgia no Hospital Memorial São José. Ocorre que, segundo relato, no momento da autorização da guia foi informada que o procedimento só poderia ser realizado em outra clínica, o que não pôde ser concretizado, uma vez que no momento que antecedeu a cirurgia na referida clínica também foi informada do cancelamento da autorização por parte da demandada, gerando constrangimentos físicos e emocionais.

Outras reclamações constam dos autos, enfatizando o descaso da demandada com os usuários, mediante a ausência de autorização para a realização de procedimentos cirúrgicos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Ressalte-se constar dos autos do Procedimento Preparatório denúncia (fls. 033) contando com paciente portadora de cardiopatia congênita com severa repercussão hemodinâmica necessitando de autorização imediata para a realização de cirurgia, sem qualquer manifestação da demandada em relação a marcação da cirurgia da paciente. Às fls. 054, consta reclamação de paciente que estaria internada, necessitando de medicação para o seu reestabelecimento, bem como prestação de serviços de fisioterapeuta e fonoaudiólogo, havendo a recusa de fornecimento pela demandada. Às fls. 062, consta reclamação de gestante necessitando de consulta mensal com obstetra que vem sendo modificado pela demandada mensalmente, além de ter que se submeter a realizar exames em local distante de sua residência.

O Procon/PE, enquanto órgão de proteção e defesa do consumidor, às fls. 065, encaminhou informações acerca da instauração de procedimento administrativo em face da demandada para investigar a abusividade na prestação (defeituosa) de serviços aos beneficiários da demandada.

Mesmo em face do elevado número de reclamações, a demandada mantém a postura de afirmar de que está envidando esforços para atender a todos os seus beneficiários em tempo hábil e que até o presente momento não teria conhecimento que qualquer dos usuários teriam comparecido a uma de suas unidades e não tenham sido atendidos.

A postura da demandada no que pertine a negativa de autorização de vasta gama de prestação de serviços por descredenciamento unilateral dos estabelecimentos, deixa seus usuários desamparados, no momento que mais necessitam de consultas, tratamentos ou intervenções cirúrgicas, mesmo quites com todas as suas obrigações.

Cumprido observar que do contrato de prestação de serviços é informado ao usuário as características da rede credenciada ofertada, induzindo os consumidores a estabelecerem a relação contratual, tendo em vista a apresentação dos locais e serviços que os mesmos poderão se utilizar, no momento em que necessitarem de atendimento.

Nesse diapasão, é preciso ter em mente a indução ao estabelecimento da



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

relação contratual, aliada a decepção do usuário em não ter satisfeito o cumprimento das obrigações por parte da demandada. Ademais, não só há o risco de dano material, representado pela impossibilidade de prestação do serviço ao beneficiário que dele necessite, mas também há o risco de vida do consumidor ao não ser informado que o estabelecimento não mais é credenciado e, por esta razão, deixa de ser atendido, em descumprimento à cobertura contratada. As consequências da ausência do atendimento podem ser as mais graves e irreversíveis para os usuários.

Assim, considerando que a conduta perpetrada pela demandada ofende aos direitos consumeristas, vem o Ministério Público recorrer ao judiciário para sanar as irregularidades cometidas.

## **II – DO DIREITO**

### **- DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

A legitimidade do Ministério Público Estadual para ajuizar ação civil pública em defesa de interesses coletivos *lato sensu*, nos exatos termos dos dispositivos localizados nos artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal, é indeclinável.

Transcrevem-se aqui os artigos acima referidos:

“Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

(...).

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

Para dar implementação ao disposto no artigo 129, III, da Constituição Federal, a Lei nº 8.078/90, por meio do artigo 82, inciso I, c/c. o art. 81, parágrafo único,

Av. Visconde de Suassuna, 99 – 1º andar – Santo Amaro – Recife/PE – CEP 50050-540 Fone:

(81) 3182-7443 email: prodecon@mp.pe.gov.br

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

incisos I, II e III, deu legitimidade para Órgão Ministerial promover, judicialmente, a proteção e defesa dos interesses ou direitos difusos e individuais homogêneos dos consumidores:

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

I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos 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 decorrentes de origem comum.

Art. 82 – Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público.

(...)”.

Vê-se, assim, que o Ministério Público está incumbido de promover as medidas necessárias, entre elas, a ação civil pública, para garantir aos consumidores os referidos interesses e direitos.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 81, Parágrafo único, I, inclui no rol de interesses difusos e coletivos os direitos relativos ao consumidor e, em seu artigo 82, I, legitima o Ministério Público a defendê-los.

Freddie Didier Júnior e Hermes Zaneti Júnior, em acertado entendimento, defendem a legitimidade do Ministério Público na atuação em interesses coletivos:

“Portanto, mesmo que se desenhe alguma resistência quanto à presença constante de interesse público (interesse social primário) quanto às partes (por exemplo: ricos proprietários de imóveis ou veículos importados) ou à natureza dos bens (imóveis de alto valor, veículos de luxo), o elevado número de pessoas e as características

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

da lesão sempre indicam a constância do interesse público primário nos interesses coletivos. Daí a obrigatória e constitucional intervenção do Ministério Público nas demandas coletivas. São aspectos que ressaltam a importância social dessas demandas: a) a natureza dos bens jurídicos envolvidos (meio ambiente, relações de consumo, ordem econômica etc.); b) as características da lesão; c) o elevado número de pessoas atingidas<sup>1</sup>.

Logo, provada e fundamentada está a legitimidade do Ministério Público Estadual para a defesa dos interesses em epígrafe.

#### **- DA DEFESA DO CONSUMIDOR**

A defesa do consumidor, como direito fundamental que é, advém do princípio da preservação da dignidade da pessoa humana, essência da máxima cidadania, constitucionalmente garantida no artigo 1º, inciso III da própria Constituição.

Cabe observar que a defesa do consumidor é apresentada como garantia fundamental do homem, prevista na Constituição Federal.

Posto isso, garantir ao cidadão a defesa e proteção dos direitos dos consumidores é o mesmo que ratificar um dos múltiplos aspectos da dignidade humana que, evidentemente, não se exaure na garantia do artigo 5º, inciso XXXII e 170, V da Carta Maior.

Com efeito, as normas imperativas do CDC não devem ser descumpridas e sua função é a de proteger o consumidor, parte fraca nas relações consumeristas.

Dispensa maiores digressões a subsunção dos planos de saúde ao CDC, haja vista preencher todos os requisitos presentes do CDC, conforme artigos 2º e 3º, in

---

1- DIDIER JR, Freddie; ZANETI JR, Hermes. **Curso de Direito Processual Civil –Processo Coletivo**. Vol. 4. Salvador: Ed. JusPodivm, 2007. p. 41.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

verbis:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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 decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

Ademais, para extinguir qualquer dúvida que ainda possa restar, após inúmeros recursos no Superior Tribunal de Justiça, este órgão editou em 24/11/2010 a súmula 469, “litteris”:

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

Dessa forma, cristalino é a aplicação do CDC as relações dos usuários com os planos de saúde.

Não há a menor dúvida de que a conduta da demandada gera grave violação grave ao sistema jurídico brasileiro, notadamente à função social dos contratos e a função social do Código de Defesa do Consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu artigo 6º, inciso I, a proteção à vida e à saúde como direito básico do consumidor.

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

(...)"

Tal dispositivo guarda estreita relação com o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que, no seu caput, insere o respeito à saúde do consumidor entre os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo.

A saúde é um direito de todos e uma das finalidades do Estado. Pode-se considerar o direito à saúde como o direito humano e social mais importante, essencial e inafastável, uma vez que intimamente ligado ao direito à vida resultando na imediata consagração da dignidade da pessoa humana.

Nesse diapasão, a saúde é direito indisponível e seguindo essa orientação, o ato da demandada não autorizar a internação (domiciliar) de seus segurados é atentatório à dignidade da pessoa humana.

Efetivamente, a atuação da demandada causa graves constrangimentos físicos e emocionais, com violação direta do sistema jurídico, notadamente ao artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal.

O descredenciamento dos prestadores de serviços indicados na cobertura contratada, gerando a negativa em oferecer as prestações de serviços aos usuários fere de morte o sistema protetivo previsto em nosso sistema jurídico e viola frontalmente a Lei 9.656/98, bem como o princípio da boa fé objetiva.

A Lei 9.656/98 dispõe que nenhuma operadora pode descredenciar qualquer estabelecimento sem a devida substituição por outro prestador equivalente, *in verbis*:

“Art. 17. A inclusão de qualquer prestador de serviço de saúde como

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

contratado, referenciado ou credenciado dos produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei implica compromisso com os consumidores quanto à sua manutenção ao longo da vigência dos contratos, permitindo-se sua substituição, desde que seja por outro prestador equivalente e mediante comunicação aos consumidores com 30 (trinta) dias de antecedência.

§1º-É facultada a substituição de entidade hospitalar, a que se refere o **caput** deste artigo, desde que por outro equivalente e mediante comunicação aos consumidores e à ANS com trinta dias de antecedência, ressalvados desse prazo mínimo os casos decorrentes de rescisão por fraude ou infração das normas sanitárias e fiscais em vigor.

§2º-Na hipótese de a substituição do estabelecimento hospitalar a que se refere o § 1º ocorrer por vontade da operadora durante período de internação do consumidor, o estabelecimento obriga-se a manter a internação e a operadora, a pagar as despesas até a alta hospitalar, a critério médico, na forma do contrato.

§3º-Excetuam-se do previsto no § 2º os casos de substituição do estabelecimento hospitalar por infração às normas sanitárias em vigor, durante período de internação, quando a operadora arcará com a responsabilidade pela transferência imediata para outro estabelecimento equivalente, garantindo a continuação da assistência, sem ônus adicional para o consumidor.

§4º-Em caso de redimensionamento da rede hospitalar por redução, as empresas deverão solicitar à ANS autorização expressa para tanto, informando

I-nome da entidade a ser excluída;

II-capacidade operacional a ser reduzida com a exclusão;

III-impacto sobre a massa assistida, a partir de parâmetros definidos pela ANS, correlacionando a necessidade de leitos e a capacidade operacional restante; e

IV-justificativa para a decisão, observando a obrigatoriedade de manter cobertura com padrões de qualidade equivalente e sem ônus adicional para o consumidor.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Segundo entendimento doutrinário, a operadora de saúde deve estar munida de documentos que comprovem que exerceu a contento a obrigação durante a vigência do contrato, quando for necessária a respectiva prova, sob pena de responder pelos prejuízos arcados por qualquer usuário que procure um dos estabelecimentos credenciados e não encontre o atendimento contratado, o que resta demonstrado pelas inúmeras reclamações constantes dos autos.

O texto da Lei 9.656/98 é claro ao estabelecer a possibilidade de substituição das entidades hospitalares credenciadas ou convenionadas. Isso pode, inclusive, ser essencial à manutenção do atendimento aos consumidores do plano de saúde. No entanto, o procedimento da referida substituição está contido nos parágrafos do artigo 17 da referida norma, consagrando exceções à regra da continuação até o final do contrato ou ao longo da vigência deste.

Nesse sentido, há a necessidade de observar a obrigatoriedade do dever de informar aos usuários, em cumprimento ao Princípio da Boa Fé objetiva, a qual deve estar atrelada à conduta das partes desde o momento da contratação, durante a execução contratual, bem como no momento de possíveis alterações, bem como eventual distrato, em cumprimento ao artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor e artigos 113 e 423 do Código Civil.

Sobre o tema, a jurisprudência brasileira é remansosa no reconhecimento da obrigação da operadora de saúde de manter uma rede credenciada de estabelecimentos conveniados compatível com os serviços contratados, configurando como prática abusiva o descredenciamento de estabelecimento de saúde sem a observância dos ditames legais. Nesse sentido, inclusive, se posiciona o Superior Tribunal de Justiça, nos seguintes termos:

**“DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. DESCREDENCIAMENTO DE CLÍNICA MÉDICA NO CURSO DE TRATAMENTO QUIMIOTERÁPICO, SEM SUBSTITUIÇÃO POR ESTABELECIMENTO DE SAÚDE EQUIVALENTE. IMPOSSIBILIDADE. PRÁTICA ABUSIVA. ART. 17 DA LEI 9.656/98. 1.**

O caput do art. 17 da Lei 9.656/98 garante aos consumidores de planos de

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

saúde a manutenção da rede de profissionais, hospitais e laboratórios credenciados ou referenciados pela operadora ao longo da vigência dos contratos. 2. Nas hipóteses de descredenciamento de clínica, hospital ou profissional anteriormente autorizados, as operadoras de plano de saúde são obrigadas a manter uma rede de estabelecimentos conveniados compatível com os serviços contratados e apta a oferecer tratamento equivalente àquele encontrado no estabelecimento de saúde que foi descredenciado. Art. 17, § 1º, da Lei 9.656/98. 3. O descredenciamento de estabelecimento de saúde efetuado sem a observância dos requisitos legalmente previstos configura prática abusiva e atenta contra o princípio da boa-fé objetiva que deve guiar a elaboração e a execução de todos os contratos. **O consumidor não é obrigado a tolerar a diminuição da qualidade dos serviços contratados e não deve ver frustrada sua legítima expectativa de poder contar, em caso de necessidade, com os serviços colocados à sua disposição no momento da celebração do contrato de assistência médica.** 4. Recurso especial conhecido e provido.

Processo: REsp 1119044 SP 2009/0110292-5 / Órgão Julgador: T3 - TERCEIRA TURMA / Publicação: DJe 04/03/2011/Julgamento: 22 de Fevereiro de 2011 / Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI”.

“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **NEGATIVA DE TRATAMENTO. HOSPITAL NÃO CREDENCIADO. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO. ABUSIVIDADE.** DANO MORAL. SÚMULA Nº 83/STJ. SÚMULAS NºS 5 E 7/STJ. INCIDÊNCIA. DEVER DE INFORMAÇÃO.

1. A jurisprudência do STJ é no sentido de que a recusa indevida ou injustificada, pela operadora de plano de saúde, de autorizar a cobertura financeira de tratamento médico, a que esteja legal ou contratualmente obrigada, enseja reparação a título de dano moral, por agravar a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito do beneficiário 2. Incide, na espécie, a Súmula nº 83/STJ, segundo a qual "Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida", aplicável a ambas as alíneas autorizadoras. 3. Rever as condições da recusa da cobertura financeira de tratamento em hospital e por médico não conveniados/credenciados encontra óbice nas Súmulas nºs 5 e 7 desta Corte. 4. A rede conveniada constitui informação primordial na relação entre o associado e a operadora do plano de saúde, mostrando-se determinante na decisão quanto à contratação e à futura manutenção do vínculo contratual. 5. Tendo em vista



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

a importância que a rede conveniada assume para a continuidade do contrato, a operadora somente cumprirá o dever de informação se comunicar individualmente cada associado sobre o descredenciamento de médicos e hospitais (REsp nº 1.144.840/SP, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, DJe 11/4/2012). 6. Agravo regimental não provido.

Processo: AgRg no AREsp 431999 MA 2013/0377845-6 / Órgão julgador: T3 - TERCEIRA TURMA / Publicação: DJe 17/06/2014 / Julgamento: 10 de Junho de 2014 / Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA “.

Em face do descredenciamento dos estabelecimentos, sem o fornecimento de estabelecimentos conveniados compatíveis com os serviços contratados e sem a observância das obrigações legais gera-se ao usuário uma diminuição da qualidade do serviço contrato. Sem falar na frustração de não pode contar, quando necessário, com os serviços constantes no momento da celebração do contrato, gerando transtorno, perturbação e angústia.

A postura da demandada é totalmente contrária aos direitos consumeristas, na medida em que sequer os estabelecimentos são substituídos por outro de mesmo nível ou superior, com o necessário aviso prévio aos seus usuários. Muitas vezes, os mesmos têm, na verdade, ficado sem resposta, aguardando um posicionamento da demandada para a realização dos procedimentos de saúde. Na verdade, ficam sem nenhuma proteção e entregues à própria sorte.

Trata-se de dever legal da demandada de promover a substituição do estabelecimento descredenciado por outro de qualidade equivalente ou superior, sendo a Agência Nacional de Saúde (ANS) o órgão com competência para aferir a equivalência na alteração pretendida.

Ocorre que, em se tratando de matéria afeta à saúde, a problemática carece de maior análise, em vista a existência do sentimento de confiança do usuário com o médico ou o estabelecimento selecionado para a realização dos procedimentos. No momento da celebração do contrato, na maioria das vezes, o que motiva o usuário a aderir ao plano de saúde e a rede credenciada contida em sua oferta e, em sendo



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

operada a substituição dos credenciados, consubstancia-se motivação para a rescisão contratual por descumprimento do dever de manter a cobertura contratada. É bem verdade que, nessas circunstâncias, consubstancia-se o direito do consumidor, inclusive, de solicitar a substituição do rol de credenciados com o escopo de resolver o contrato. Sem dúvidas, tais medidas poderão ser realizadas sem perda das carências, caso as alterações aprovadas pela ANS que causem prejuízo ou não seja favorável o ajuste.

Por outro lado, verifica-se o propósito deliberado da demandada de enganar milhares de consumidores pernambucanos. Utilizando-se dos mais variados meios de comunicação, a demandada apresenta os seus planos de saúde com ofertas extremamente atrativas, com o fornecimento de benefícios e vantagens, como uma excelente rede credenciada de estabelecimento hospitalares, ambulatoriais e prestadores de serviços. Os consumidores evidentemente não detém, em princípio, o conhecimento necessário sobre a veracidade dos benefícios que são ofertados, sendo levados a acreditar na boa fé das condições ofertadas. Ocorre que, maliciosamente são induzidos a acreditar em uma realidade que, de fato, inexistente.

Sabe-se que o direito a informação constitui elemento intrínseco do próprio serviço ou produto. É Direito Básico do Consumidor o direito à divulgação e à informação adequada e clara dos produtos e serviços. No entanto, depreende-se dos autos clara violação a clareza e a veracidade do disposto nas propagandas dos planos de saúde.

Nesse contexto, a conduta da demandada constitui uma afronta aos deveres de lealdade, transparência, identificação, veracidade e clareza da informação na medida em que em se utiliza em sua oferta de informações inverídicas, pelas quais o consumidor, se detivesse o real conhecimento não teria efetivado a celebração contratual. O Código de Defesa do Consumidor no artigo 6º expressamente:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

A efetiva proteção do consumidor em face da publicidade enganosa ou abusiva também consta expressamente da legislação consumerista:

“Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, **capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.**

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja **capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.**”

Pelo exposto, comprova-se a gravidade da conduta perpetrada pela demandada, com literal afronta aos direitos dos usuários. O consumidor, ao preferir ingressar em um plano de saúde, avalia os convênios existentes e a rede credenciada ofertada, com o objetivo de se resguardar quanto a qualidade da cobertura médico-hospitalar ambulatorial em relação a sua vida e saúde. No momento, em que os infortúnios ocorrem, ficam desprotegidos pela ausência de estabelecimento credenciado, por descredenciamento realizado unilateralmente pela demandada. A realidade é que literalmente ficam sem nenhum atendimento.

Efetivamente, a solução de justiça que o caso requer impõe a observação do ordenamento jurídico vigente, valendo preciosa lição de Cláudia Lima



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

Marques<sup>2</sup>, pois “é possível explicar o direito do consumidor também apenas pela evolução e relativização dos dogmas do próprio direito privado tais como a autonomia da vontade, o contrato, os poderes do crédito e o *pacta sunt servanda*.”

È necessário observar detidamente a natureza da relação contratual , buscando-se sempre a solução mais favorável ao consumidor. Com efeito, é a dicção clara do art. 47 do CDC.

Sem sombra de dúvida, a demandada nega a finalidade econômico-social do contrato de prestação de serviços na área securitária da saúde, qual seja, garantir o direito fundamental à saúde e à vida.

Os serviços necessários ao restabelecimento da integridade física dos usuários não são ofertados por descredenciamento unilateral da demandada, gerando agressão ao objetivo primordial da relação contratual, qual seja, o restabelecimento adequado da saúde dos usuários, nos limites contratados.

Vê-se que trata de uma recusa injustificada e abusiva, que coloca em risco a saúde física e mental dos pacientes que necessitam de tratamento, configurando claramente um abuso de direito.

Assim, o descredenciamento dos estabelecimentos constantes da rede credenciada e constantes no momento da contratação gera afronta ao ordenamento jurídico. Nesse sentido, o Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, bem como outros tribunais de outras unidades da Federação já se manifestaram nos seguintes termos:

**AGRAVO LEGAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. FALTA DE NOTIFICAÇÃO DO DESCRENCIAMENTO DE HOSPITAL. TRATAMENTO JÁ INICIADO EM HOSPITAL DESCRENCIADO. CONTINUAÇÃO DO TRATAMENTO. OBRIGAÇÃO DO PLANO DE ARCAR COM OS CUSTOS. COBERTURA INTEGRAL. DECISÃO TERMINATIVA MANTIDA. NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

**1. O beneficiário do plano de saúde, ora agravado, nunca tomou**

---

<sup>2</sup> Manual de Direito do Consumidor. Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques, Leonardo Av. Visconde de Suassuna, 99 – 1º andar – Santo Amaro – Recife/PE – CEP 50050-540 Fone: (81) 3182-7443 email: prodecon@mp.pe.gov.br



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

conhecimento do descredenciamento do hospital e do médico escolhidos por ele, motivo pelo qual é possível a realização dos procedimentos cirúrgicos naquele hospital e por este profissional.

2. Uma vez comprovado que o plano de saúde não cumpriu com sua obrigação de avisar aos usuários do descredenciamento do hospital, deve arcar com os efeitos de sua inércia, qual seja o pagamento integral da cobertura.

3. Ademais, o tratamento já foi iniciado com o médico escolhido pelo agravado, e a substituição deste poderia implicar em danos irreparáveis ou de difícil reparação à saúde do recorrido.

4. Decisão terminativa mantida. Nego provimento ao Recurso de Agravo.

Processo: AGV 3036142 PE/ Órgão Julgador: 5ª Câmara Cível / Publicação: 11/06/2013 / Julgamento: 5 de Junho de 2013 / Relator: Stênio José de Sousa Neiva Coêlho “. grifo nosso.

“CONSUMIDOR. RECURSO DE AGRAVO. DECISÃO TERMINATIVA EM APELAÇÃO CÍVEL. PLANO DE SAÚDE. **OMISSÃO DA RÉ EM INFORMAR O AUTOR ACERCA DO DESCREDENCIAMENTO DE CLÍNICA NA QUAL ELE REALIZAVA TRATAMENTO DE HEMODIÁLISE. CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL** CONFIGURADO. QUANTUM. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO. ART. [557](#), CAPUT, DO [CPC](#). APLICABILIDADE AO CASO. PRECEDENTES. AGRAVO IMPROVIDO.

1. Insurge-se o Agravante contra a decisão terminativa que negou seguimento ao seu recurso de apelação, por ser manifestamente improcedente e estar em confronto com jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

2. A sentença recorrida fundamentou a condenação da ré em danos morais na sua omissão em prestar adequadamente os serviços a ela incumbidos, notadamente o de buscar solucionar de forma imediata o problema sofrido pelo agravado, seu segurado, no sentido de indicar, tão logo teve ciência do descredenciamento, quais seriam as unidades ainda credenciadas pelo plano que poderiam dar continuidade ao tratamento de hemodiálise do autor.

**3.O Superior Tribunal de Justiça fixou recentemente entendimento no**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

sentido de que é obrigação das operadoras de plano de saúde comunicar aos seus segurados acerca do descredenciamento de médicos e hospitais, sob pena de infringência ao dever de informação insculpido nos arts. [6º](#), [III](#), e [46](#) do [CDC](#). Conduta abusiva da ré. Dano moral configurado.

4. Mostra-se razoável e proporcional o quantum indenizatório arbitrado pelo Juiz sentenciante em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por se tratar de paciente idoso, com 70 (setenta) anos, adimplente com a operadora e que necessitava da continuidade do tratamento de hemodiálise para resguardar a sua saúde.

5. Relatoria que negou provimento monocraticamente ao apelo interposto pela ré/agravante, por se encontrar manifestamente improcedente e em confronto com jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Para o STJ, "(...) Tendo em vista a importância que a rede conveniada assume para a continuidade do contrato, a operadora somente cumprirá o dever de informação se comunicar individualmente cada associado sobre o descredenciamento de médicos e hospitais". (REsp 1144840/SP, Rel. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/03/2012). Aplicável ao caso, portanto, o caput do art. [557](#) do [CPC](#).

6. Agravo improvido. Decisão unânime.

Processo: AGV 2793880 PE 0014286-18.2012.8.17.0000 / Órgão julgador: 4ª Câmara Cível / Publicação: 152 / Julgamento: 9 de Agosto de 2012 / Relator: Jones Figueirêdo".

**"OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLANO DE SAÚDE. NEGATIVA DE COBERTURA. DESCRENCIAMENTO DE HOSPITAL ELEITO PARA TRATAMENTO ONCOLÓGICO. DESCRENCIAMENTO DE MÉDICOS.**

Ausência de notificação prévia do consumidor com prazo de trinta dias. Art. [17](#), [§ 1º](#), da Lei [9.656/98](#). Irrelevância que a rescisão unilateral tenha sido provocada pelo hospital. Risco da atividade. Rede conveniada. Informação essencial do contrato. Interpretação mais favorável ao consumidor. Art. [47](#) do [CDC](#). Ausência de comprovação da equivalência dos hospitais disponibilizados. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Processo: APL 10302576020158260100 SP 1030257-60.2015.8.26.0100 / Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado / Publicação: 23/03/2016 / Julgamento: 23 de Março de



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

2016 / Relator: Mary Grün.”.

AGRAVO DE INSTRUMENTO EM AÇÃO ORDINÁRIA. PLANO DE SAÚDE.  
**DESCRENCIAMENTO DE HOSPITAL. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA DOS**  
**SEGURADOS. AUSÊNCIA. VIOLAÇÃO DE PREVISÃO LEGAL.**  
MANUTENÇÃO DO DECISUM. I.

"Tendo em vista a importância que a rede conveniada assume para a continuidade do contrato, a operadora somente cumprirá o dever de informação se comunicar individualmente cada associado sobre o descredenciamento de médicos e hospitais". Precedente do STJ[1]. II. Presentes nos autos os requisitos do art. 273 do CPC, a concessão da tutela antecipada é medida que se impõe. III. Recurso conhecido e improvido.

Processo: AI 0245822012 MA 0004467-52.2012.8.10.0000 / Órgão  
Julgador: SEGUNDA CÂMARA CÍVEL / Publicação: 21/02/2013  
/Julgamento: 19 de Fevereiro de 2013 / Relator:VICENTE DE PAULA  
GOMES DE CASTRO”.

Por todo o exposto, apesar das alegações da ré de que não há problemas quanto aos serviços disponibilizados, os autos lastreiam-se em inúmeras reclamações de usuárias que atestam veementemente o descredenciamento de hospitais, laboratórios, médicos e outros serviços inerentes ao reestabelecimento da saúde dos usuários, restando demonstrada o descumprimento às disposições da Lei 9.656/98, aos direitos dos consumidores e, notadamente ao Princípio da Boa fé Objetiva. Em outros termos, a contratação de plano de saúde visa garantir o tratamento adequado da saúde do usuário em um determinado momento futuro e incerto. Portanto, não pode o prestador desse serviço se refutar e efetuar-lo nos moldes do contrato avençado.

Frise-se que a demandada insiste em descumprir com as suas obrigações. Em recente audiência realizada na sede desta Promotoria Especializada em Direito do Consumidor fora solicitado da demandada que apresentasse pontualmente que meios estariam sendo disponibilizados para amparar portadores de câncer, mantendo-se a demandada inerte quanto as informações solicitadas.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

**- DO DANO MORAL**

É da vontade do Estado, expressa no art. 4º do CDC, que o consumidor tenha sua dignidade e sua saúde respeitadas e protegidas.

Ao pretender se sobrepor às normas de ordem pública e negar o atendimento por descredenciamento da rede, além de provocar danos materiais e morais na esfera individual, a demandada causa danos morais à coletividade consumidora no plano difuso. Não há como se ocultar a perplexidade e indignação que conduta dessa natureza provoca na coletividade.

A conduta da demandada coloca em risco a saúde dos consumidores.

É legítimo que conduta desta natureza gere sentimentos negativos, de revolta, inconformismo e desrespeito no consumidor.

Dano moral, no dizer de Minozzi, citado na célebre obra de Aguiar Dias:

“(…) não é o dinheiro nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra dor o mais largo significado”.

Sérgio Cavalieri Filho, adaptando o conceito de dano moral à constituição de 1988, asseverou que:

“Dano moral, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que **violação do direito à dignidade**. E foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra, da imagem corolário do direito à dignidade que a Constituição inseriu em seu art. 5º, V e X, a plena reparação do dano moral”. (grifo nosso)

A reparação do dano moral coletivo é direito básico do consumidor, previsto no art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor. *In verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: VI - **a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**”.

Interesses difusos, consoante dicção do art. 81, I, do Código de Defesa do Consumidor, “são aqueles transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

“ pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

O dano moral difuso se assenta, exatamente, na agressão a bens e valores jurídicos que são inerentes a toda a coletividade, de forma indivisível.

Ante o exposto, é possível conceber que a submissão dos consumidores à prática abusiva perpetrada pela demandada, consistente na negativa de serviços aos usuários gera um dano moral passível de reparação a toda coletividade.

Ademais, não se pode olvidar o caráter pedagógico da condenação que atua como fator inibidor de futuras condutas contrárias ao ordenamento jurídico.

#### **- DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO**

O CPC em seu art. 319, VII, contempla a audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo, que visa a estimular a autocomposição em fase processual:

“ Art. 319. A petição inicial indicará:

VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação. “

Dessa forma, faz se necessário o autor se manifestar quanto a realização ou não da referida audiência.

Perante do dos fatos narrados, constata-se pela própria natureza dos interesses envolvidos, bem como pela postura da demandada que a mesma não possui *animus* de promover uma autocomposição do conflito. **Portando, esta promotoria opta pela não realização da audiência prévia.**

#### **- DA CONCESSÃO DA TUTELA DE URGÊNCIA**

Os requisitos que ensejam pedidos liminares, a saber, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, encontram-se plenamente demonstrados nos autos do inquérito civil que instrui a presente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

O *fumus boni juris* resta evidenciado pela negativa de prestação dos serviços em face do descredenciamento da rede de atendimento contratado, afrontando a Lei 9.656/98 e os direitos básicos do consumidor, ressaltando a inobservância de vários preceitos de proteção ao consumidor, em especial na conduta da demandada violadora dos princípios da transparência, da lealdade, da confiança, da boa-fé objetiva, princípios estes norteadores do CDC (vide arts. 4.º, 6.º, inciso I, 47, 51, inciso IV, dispositivos do CDC)

O *periculum in mora* também se mostra configurado, tendo em vista que a continuidade da conduta da demandada pode gerar danos de difícil, se não impossível reparação, pois não se afigura razoável que os consumidores continuem expostos à prática ilícita da demandada, sem o fornecimento da prestação de serviços contratada.

É preciso observar que a prática da demandada pode ocasionar o óbito de diversos pacientes que necessitam de consultas médicas, internação hospitalar, procedimentos cirúrgicos, laboratoriais e outros serviços específicos prescritos pelo médico.

Ressalte-se que a possibilidade de ocorrência de dano de difícil reparação à demandada não ocorre devido ao grande poderio econômico da mesma.

Assim, com supedâneo no artigo 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, que também tem o escopo de prevenir o dano e tornar eficaz as medidas de defesa do consumidor, há de se atentar para os pedidos de urgência elencados abaixo:

### **III – DOS PEDIDOS:**

Em face do exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** requer:

a) a concessão de tutela de urgência, *inaudita altera pars*, para

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

determinar de imediato o reestabelecimento do atendimento médico hospitalar ambulatorial e todos os serviços inerentes a manutenção da saúde de qualquer usuário a que tenha contratado com a demandada, nas condições indicadas no respectivo instrumento contratual;

b) Em não sendo atendido o pedido anterior, que a demandada seja compelida a arcar integralmente com o custo dos serviços necessários aos pacientes em estabelecimentos médicos hospitalares ambulatoriais ou outros serviços de acordo com a sua escolha, conforme dispõe o artigo 17 da Lei 9.656/98, com a devida fiscalização da ANS;

No mérito, seja proferida sentença, com o acolhimento dos seguintes pedidos:

a) sejam tornadas definitivas as medidas liminares;

b) a condenação da demandada, em obrigação de fazer, consistente em indenizar os prejuízos danos morais e materiais causados aos consumidores, em razão do descumprimento do contrato de prestação de serviços de cobertura médico-hospitalar ambulatorial, com apuração do *quantum debeatur* em liquidação de sentença, de caráter individual, sendo facultada inclusive a correspondente rescisão contratual por parte do segurado;

c) a condenação da demandada à obrigação de indenizar o dano moral coletivo aos interesses difusos lesados no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a ser revertido ao fundo previsto no artigo 13 da Lei nº 7.347/85; em decorrência do abalo à harmonia nas relações de consumo, da exposição da coletividade a sério risco, causando insegurança no seio social, bem como pela utilização de enganosa e abusiva de meios publicitários a angariar e ludibriar os consumidores, no valor de

d) determinar que a demandada, se for o caso, tome as medidas

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

necessárias perante à ANS, em substituir a rede credenciada por outra equivalente, garantindo o cumprimento da obrigação de oferecer a integralidade da cobertura contratada.

#### **IV - DOS REQUERIMENTOS**

Requer, finalmente:

a) a citação da ré, a fim de que apresente resposta, sob pena de revelia e confissão quanto à matéria de fato;

b) a publicação de edital no órgão oficial, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte deste Órgão de Defesa do Consumidor, consoante o que alude o artigo 94, do Código de Defesa do Consumidor;

c) desde já, requer seja, se necessário, reconhecida e declarada a inversão do ônus da prova, com base no artigo 6º, inciso VIII, do referido *codex*;

d) a dispensa do autor quanto ao pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, à vista do disposto nos artigos 18, da Lei nº 7.347/85 e 87, da Lei Nº8.078/90;

e) que **não** seja designada audiência de conciliação ou mediação na forma do previsto no artigo 334 §4º do NCPC;

f) a condenação da ré aos ônus da sucumbência;

Requer ainda a produção de todas as provas em direito admitidas,

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital**  
**com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor**

na amplitude dos artigos 369 e seguintes do NCPC.

Dá-se à causa, meramente para efeitos legais, o valor de R\$ 500.000,00(quinientos mil reais).

Nestes termos

Pede Deferimento.

Recife, 21 de dezembro de 2016.

**MAVIAEL DE SOUZA SILVA**  
**16ª Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital**

