



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª 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 _____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE RECIFE/PE

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos artigos 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** em face de **UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.**, sociedade limitada, operadora de planos de assistência à saúde, com sede à Avenida Armando Lombardi, nº 400, Lojas 101 a 105 e 108 e 109, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, com endereço eletrônico atendimentoppe@unimedrio.com.br e faleconosco@unimedrio.com.br, inscrita no CNPJ sob o nº 42.163.881/0001-01, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

1. DOS FATOS

O Inquérito Civil nº 064/11-18 anexo II do Ministério Público de Pernambuco, que enseja a presente ação, foi instaurado para apurar o cumprimento da Resolução Normativa nº 259/2011, alterada pela Resolução Normativa nº 268/2011, ambas da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Agência Nacional de Saúde, por parte da ré e outras Operadoras de Planos de Saúde no Estado de Pernambuco.

As reclamações encaminhadas pela ANS testificam que a parte demandada viola o quanto estabelecido nas referidas Resoluções. Verifica-se a existência de 251 demandas em face de Unimed Rio **no período compreendido entre 01 de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2017**, conforme Despacho nº 35/2018/DIRAD-DIFIS/DIFIS, acostado aos autos do Inquérito Civil.

A Unimed Rio vem, constantemente, ultrapassando os limites impostos pela ANS para realização de exames, cirurgias e outros procedimentos, o que denota abstrata e objetivamente o que a população já conhece, há muito, empiricamente: os serviços médico hospitalares prestados pela Unimed Rio estão longe dos padrões qualitativos mínimos aceitáveis, em agressão a diversos preceitos normativos e em detrimento da saúde dos consumidores.

Às fls. 217-225 do referido inquérito civil constam diversas reclamações encaminhadas pela ANS. Podemos citar o caso da beneficiária de 92 anos à espera de autorização para procedimento de substituição de marca-passo, ao passo que a Resolução nº 259 dispõe que o prazo é imediato (fls. 218). Já a sra. Francisca Basílio de Sousa solicitou procedimento cirúrgico de hérnia. Porém, mesmo com a documentação e autorização em mãos, foi informada de que “teria que aguardar”, o que ensejou na abertura de processo administrativo no Núcleo da ANS, conforme fls. 291-294. São inúmeros os exemplos de descumprimento dos prazos pela operadora, ferindo diretamente o disposto da Resolução nº 259/2011 e 268/11.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Antes da propositura de presente ação, foram realizadas audiências no Ministério Público de Pernambuco, cujas atas encontram-se acostadas ao Anexo II do Inquérito Civil nº 064/11-18 (fls. 69/70), em que se discutiu o descumprimento dos prazos para marcação de consultas e autorização de exames. Além disso, tratou-se da ampliação da rede para melhor cumprimento da Resolução da ANS, inclusive com proposta de Termo de Ajustamento de Conduta para o devido cumprimento dos aprazamentos fixados pela RN nº 259. Entretanto, a proposta restou inexitosa.

É de extrema gravidade a situação dos usuários da operadora ré submetidos a demora para a realização de consultas, exames, procedimentos e cirurgias, inclusive expostos a riscos de agravamento das doenças e até a risco de vida. Os abalos de natureza moral também são evidentes, devido à dificuldade para utilização de serviços legitimamente contratados. Assim, afigura-se a necessidade de urgente intervenção judicial para que a demandada regularize a prestação de serviços no mercado pernambucano.

2. DO DIREITO

2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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

Art. 129 – “São funções institucionais do Ministério Público:

(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

*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**.*” (grifos nossos)

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

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:

(...)

*V - **defesa do consumidor**;*” (grifamos)

O Código de Defesa 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. O CDC, em seu artigo 81, inciso 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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

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.”

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

Assim sendo, não há dúvidas a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente ação civil pública.

2.2 DO APRAZAMENTO DAS CONSULTAS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Visando a 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;

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;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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.”

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

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ADEQUAÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. DECISÃO.

Trata-se de AGRAVO interposto por UNIMED DO ESTADO DE SÃO PAULO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Com efeito, no que tange às teses relativas à ausência de interesse de agir, bem como, à inoccorrência 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 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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.

(...)” (grifos nossos)

(STJ – 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
18ª 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.

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."

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."

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

valores da sociedade) ou que ofendem o princípio da boa-fé objetiva e a equidade (justiça do caso concreto).

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 relatoria 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. 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.

A operadora de plano de saúde está obrigada a autorizar, de forma imediata, procedimentos hospitalares de caráter



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

emergencial. (Aplicação do art. 3º da Resolução Normativa Nº 259/2011).

É devida a indenização por danos morais quando demonstrada a procrastinação na autorização de procedimento cirúrgico emergencial, consubstanciando verdadeira negativa de atendimento hospitalar, cujo serviço a operadora do plano de saúde tem o dever de ofertar a seu segurado. Precedente do STJ.

"A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento." (STJ/Súmula nº 362).

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)

2.3. DO CARÁTER INIBITÓRIO

Diante do exposto, 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.

Como é cediço, a Constituição Federal garante a tutela inibitória e sua natureza preventiva, com o objetivo de evitar a prática, a repetição ou a continuação do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

ato ilícito. Para tal, deve haver iminente ameaça ao direito, e não mero temor. Assim é o teor do artigo 5º, inciso XXXV da Carta Magna:

*XXXV - “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão **ou ameaça a direito.**”*

Através desta ação, o que se deseja é que seja determinado à ré que cumpra a obrigação de atender as normas estabelecidas pela ANS, notadamente a RN nº 259/11 e 269/11, a fim de se evitar maiores danos à saúde do usuário, fazendo cessar, portanto, a conduta ilícita que vem perpetuando-se no tempo, acarretando risco à integridade do consumidor.

O STJ já posicionou-se sobre o tema:

DIREITO CIVIL. AGRAVO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INIBITÓRIA C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. PLANO DE SAÚDE. RECUSA INDEVIDA DE COBERTURA. ABUSIVIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO.

Embora geralmente o mero inadimplemento contratual não seja causa para ocorrência de danos morais, é reconhecido o direito à compensação dos danos morais advindos da injusta recusa de cobertura de seguro saúde, pois tal fato agrava a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

segurado, uma vez que, ao pedir a autorização da seguradora, já se encontra em condição de dor, de abalo psicológico e com a saúde debilitada.

Agravo no recurso especial não provido.

2.4 DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

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

Art. 6º “São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção 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 ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;”

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:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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

(...)

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. 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

do direito penal.” (Dano moral coletivo. In: Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006).

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 à saúde e até risco de vida, uma vez que não têm suas necessidades médicas atendidas em prazo adequado.

Não é demais ressaltar que, assim, a operadora de plano de saúde lida 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

2.5. DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO

O Código de Processo Civil de 2015, 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.” (grifos Nossos)

Dessa forma, a legislação processual civil requer que o autor manifeste a opção quanto a realização ou não da referida audiência. Perante a gravidade dos fatos narrados e pela inação da Unimed Rio, é claramente perceptível que a demandada não possui *animus* de promover uma autocomposição do conflito, vez que se negou a evitar a propositura da ação através da assinatura de um Termo de Ajustamento de Condutas. **Portando, esta Promotoria de Justiça, utilizando da faculdade que lhe é ofertada, opina pela não realização da audiência prévia.**

2.6. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Não restam dúvidas da abusividade da conduta da ré. Diversos usuários do plano de saúde vêm passando por constrangimentos 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 continuam ocorrendo. Por isso, resta configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela de urgência.

Ante todo o exposto, necessário se faz obstar a conduta praticada pela requerida, desrespeitadora da ordem jurídica em vigor.

Dispõe o artigo 84, caput e §§3º, 4º. e 5º., 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.

(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

§ 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.”

É providência da mais clarividente justiça a concessão da liminar antecipatória, em razão dos retrocitados §§3º. e 4º. do art. 84 do CDC, devido ao justificado receio de ineficácia do provimento final.

Nesse sentido dispõe o Código de Processo Civil:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

*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.**” (grifamos)*

A documentação que instrui a presente ação comprova cabalmente a veracidade dos fatos narrados. Os fundamentos fáticos e jurídicos que embasam a presente ação, fartamente percorridos ao longo da peça, atestam a verossimilhança da alegação..O expressivo número de reclamações junto a ANS sobre o descumprimento dos prazos comprovam os riscos a que estão expostos os usuários da ré no estado, sendo evidenciado pois a presença do **fumus boni juris**. O **periculum in mora**, por sua vez, também é evidente, sendo desnecessário narrar todos os prejuízos decorrentes do atraso na autorização de cirurgias, exames e procedimentos. Igualmente, mostra-se presente o dano irreparável, tendo em vista que não há como recuperar a saúde e a vida.

Claro está a presença dos requisitos necessários para concessão da tutela pretendida, pois é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores.

Com efeito, a tutela antecipada deve ser deferida para que a população tenha a prestação do serviço adequada e eficiente, conforme determina a legislação.

Faz-se necessário que o Poder Judiciário determine a demandada que cumpra os prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Diante do exposto, requer-se seja concedida a antecipação da tutela, *inaudita altera pars*, nos termos do art. 300 do Novo CPC e art. 12 da Lei n.º 7.347/85, determinando-se a ré:

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

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

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

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

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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

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

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

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

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

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

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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

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

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

2) **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.

Em sede de tutela definitiva, requer-se:

a) Sejam confirmados em caso de deferimento, ou em caso de indeferimento, julgados procedentes todos os pedidos requeridos em sede de antecipação de tutela;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

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 artigo 95 c/c artigo 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;

d) A condenação da 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;

e) A divulgação da 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, que seja cominada multa diária no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor;

f) A citação da ré para, querendo, contestar a ação; a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

g) A produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive a imediata juntada do Inquérito Civil nº 064/11-18, anexo II, 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 artigo 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, 10 de maio de 2018.

LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA

18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital