

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.823.072 - RJ (2019/0185366-1)**

**RELATOR** : **MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE**  
**RECORRENTE** : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**RECORRIDO** : **UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA**  
**ADVOGADOS** : **EDUARDO LOPES DE OLIVEIRA - RJ080687**  
**ODETE CRISTINA LEMOS PIMENTEL - RJ107897**  
**GISELE WAINSTOK - RJ130925**  
**HUMBERTO SARNO ROLIM - RJ102452**

**EMENTA**

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLANO DE SAÚDE. 1. PROCESSO CIVIL. PEDIDO CERTO E DETERMINADO. RECONHECIMENTO. CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER. 2. DANOS MORAIS COLETIVOS. COMPROVAÇÃO. PRESCINDIBILIDADE. ABALO DE VALORES FUNDAMENTAIS. INEXISTÊNCIA. 3. DANOS INDIVIDUAIS. RECONHECIMENTO PELA SENTENÇA GENÉRICA. POSSIBILIDADE. POSTERIOR LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. NECESSIDADE. 4. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A certeza do pedido se configura com a imposição feita ao autor de indicar, de forma precisa e clara, a espécie de tutela jurisdicional pretendida e o resultado prático que se alcançará. A determinação está relacionada à liquidez do objeto, isto é, à qualidade e quantidade do bem da vida buscado.

1.1. Na espécie, os pedidos formulados pelo *Parquet*, quanto à substituição de prestadores de serviços somente após a comunicação aos beneficiários e à realização de aditivo contratual, sob pena de multa diária, preenchem os requisitos dos arts. 322 e 324 do CPC/2015, bem como observam o princípio da adequação da tutela jurisdicional.

2. O dano moral coletivo se dá *in re ipsa*, isto é, independentemente da comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico. Entretanto, sua configuração somente ocorrerá quando a conduta antijurídica afetar, intoleravelmente, os valores e interesses coletivos fundamentais, mediante conduta maculada de grave lesão, para que o instituto não seja tratado de forma trivial, notadamente em decorrência da sua repercussão social.

2.1. A conduta perpetrada pela ré, a despeito de ser antijurídica, não foi capaz de abalar, de forma intolerável, a tranquilidade social do grupo de beneficiários, assim como os seus valores e interesses fundamentais, já que não houve interrupção no atendimento do serviço de apoio médico, ainda que realizado por outras clínicas, bem como houve o cumprimento das exigências legais para o credenciamento no transcurso da presente demanda.

3. A generalidade da sentença a ser proferida em ação civil coletiva, em que se defendem direitos individuais homogêneos, decorre da própria impossibilidade prática de se determinar todos os elementos normalmente constantes da norma jurídica em questão, passível de imediata execução. Por tal razão, o espectro de conhecimento da sentença genérica restringe-se ao *núcleo de homogeneidade dos direitos afirmados na inicial*, atinente, basicamente, ao exame da prática de ato ilícito imputado à parte demandada, a ensejar a violação dos direitos e interesses individuais homogêneos postos em juízo, fixando-se, a partir de então, a responsabilidade civil por todos os danos daí advindos.

3.1. A procedência da pretensão reparatória não exime o interessado em liquidação da sentença genérica — e não em uma nova ação individual — de comprovar o dano (se material, moral ou estético), a sua extensão, o nexos causal deste com a conduta considerada ilícita, além de sua qualidade de parte integrante da coletividade lesada. Diante do reconhecimento da conduta ilícita da recorrida, afigura-se procedente o pedido de reparação por todos os prejuízos suportados pelos segurados, mostrando-se, todavia, descabido, especificar na sentença genérica o tipo de dano, material e/ou moral.

4. Recurso especial parcialmente provido.

**ACÓRDÃO**

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro (Presidente), Nancy Andrichi, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 05 de novembro de 2019 (data do julgamento).

MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Relator



**RECURSO ESPECIAL Nº 1.823.072 - RJ (2019/0185366-1)**

**RELATÓRIO**

**O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:**

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro ajuizou ação civil pública em desfavor de Unimed Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda., pois a operadora do plano de saúde teria descredenciado clínica de fisioterapia sem o cumprimento dos requisitos legais.

A Magistrada de primeiro grau julgou improcedente o pedido, pois considerou que, apesar de ter havido desrespeito aos pressupostos legais, a ré realizou os aditivos contratuais após a instauração de inquérito civil e não houve prejuízo ao atendimento dos serviços prestados pela clínica descredenciada.

Interposta apelação pelo *Parquet*, a Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro negou-lhe provimento, em acórdão assim ementado (e-STJ, fls. 939-961):

APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLANO DE SAÚDE. UNIMED-RIO. DESCREDENCIAMENTO DE CLÍNICA DE RPG. MINISTÉRIO PÚBLICO ALEGA QUE A RÉ DESCREDENCIOU PRESTADORA DE SERVIÇO SEM A OBSERVÂNCIA DOS REQUISITOS LEGAIS, PREVISTOS NO ARTIGO 17, §1º DA LEI 9.656/98 E NA RESOLUÇÃO Nº365/2014 DA ANS, REDUZINDO A REDE DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADA AOS CONSUMIDORES DE FORMA INDEVIDA, SEM A PRÉVIA NOTIFICAÇÃO DESTES, E QUE A CONDUTA DA RÉ SERIA HABITUAL E INDEVIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTIGO 17, §1º DA LEI 9.656/98 QUE ESTABELECE COMO REQUISITOS PARA A SUBSTITUIÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO DA REDE CONVENIADA DE PLANOS DE SAÚDE A PRÉVIA NOTIFICAÇÃO DOS CONSUMIDORES BENEFICIÁRIOS E DA ANS, EM AMBOS OS CASOS COM 30 (TRINTA) DIAS DE ANTECEDÊNCIA. RESOLUÇÃO Nº365/2014 DA ANS QUE DETERMINA, NOS CASOS DE SUBSTITUIÇÃO DO PRESTADOR POR OUTRO JÁ CONVENIADO À REDE DE ATENDIMENTO, A FORMALIZAÇÃO PRÉVIA DE ADITIVO CONTRATUAL, A FIM DE QUE AS PRESTADORAS SUBSTITUINTES TENHAM CONDIÇÕES DE SUPORTAR UM POSSÍVEL AUMENTO DA DEMANDA GERADO EM VIRTUDE DA MIGRAÇÃO DOS CONSUMIDORES QUE ERAM ATENDIDOS PELA CLÍNICA DESCREDENCIADA. RÉ QUE NÃO COMPROVA O CUMPRIMENTO DE NENHUM DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS AO DESCREDENCIAMENTO. INEXISTÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO DA ANS. TERMOS ADITIVOS FORMALIZADOS APENAS CERCA DE 07 (SETE)

MESES APÓS O DESCREDENCIAMENTO. POSTAGEM NO SITE DA RÉ SOBRE A ALTERAÇÃO DA REDE CONVENIADA QUE NÃO SUPRE A NOTIFICAÇÃO AOS CONSUMIDORES. NOTIFICAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DO PLANO DE SAÚDE QUE DEVE SER FEITA INDIVIDUALMENTE. PRECEDENTES DO STJ E DO TJRJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA. CONTUDO, A PARTE RÉ DEU EFETIVO CUMPRIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS LEGAIS NO CURSO DA DEMANDA. PEDIDO DE REINCLUSÃO DA CLÍNICA DESCREDENCIADA OU INCLUSÃO DE ESTABELECIMENTO EQUIVALENTE QUE PERDEU SEU OBJETO NO CURSO DA DEMANDA, TENDO EM VISTA QUE A RÉ JÁ FORMALIZOU OS ADITIVOS CONTRATUAIS COM AS CLÍNICAS SUBSTITUINTES, NÃO SENDO A OPERADORA OBRIGADA A MANTER EM SUA REDE ESPECIFICAMENTE A PRESTADORA DE SERVIÇO ORA DESVINCULADA. PEDIDO INCERTO E INDETERMINADO NO QUE TOCA À EVENTUAL DESCUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS LEGAIS. CONTRARIEDADE AO DISPOSTO NO ARTIGO 322 E 324 DO CPC (ANTIGO ARTIGO 286 DO CPC/73). DANO MORAL COLETIVO NÃO CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE ABALO À ESFERA MORAL DA COLETIVIDADE. PRECEDENTE DO STJ. DANOS MORAIS E MATERIAIS INDIVIDUAIS QUE DEVERÃO SER AUFERIDOS CASO A CASO, MEDIANTE PRODUÇÃO DE PROVA DA SUA EXISTÊNCIA, QUE ULTRAPASSA A MERA LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL DE UMA SENTENÇA COLETIVA. SENTENÇA MANTIDA, FAZENDO-SE PEQUENO REPARO DE OFÍCIO PARA JULGAR SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO O PEDIDO DE INCLUSÃO DE ESTABELECIMENTO EQUIVALENTE, NA FORMA DO ARTIGO 485, VI DO CPC, ANTE A PERDA SUPERVENIENTE DO INTERESSE PROCESSUAL. RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

Opostos embargos de declaração (e-STJ, fls. 796-981), foram rejeitados (e-STJ, fls. 1.003-1.011).

O MPERJ interpõe recurso especial, fundamentado na alínea a do permissivo constitucional, apontando violação aos arts. 322 e 324 do CPC/2015; e 6º, VI e VII, e 97 do CDC (e-STJ, fls. 1.018-1.038).

Sustenta, em síntese, haver pedido certo e determinado na exordial para substituir a clínica descredenciada ou realizar o aditivo contratual para aumento da capacidade de atendimento dos demais credenciados.

Aduz, ainda, a necessidade de condenação do plano de saúde ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, os quais se configuram *in re ipsa*, e danos morais individuais, pois se referem a direitos individuais homogêneos, sendo suficiente a sua comprovação, por parte de cada consumidor, em liquidação de sentença.

# *Superior Tribunal de Justiça*

Contrarrazões às fls. 1.044-1.065 (e-STJ).

É o relatório.



**RECURSO ESPECIAL Nº 1.823.072 - RJ (2019/0185366-1)**

**VOTO**

**O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE (RELATOR):**

Controverte-se, no presente recurso especial, se: i) há pedido certo e determinado em relação à obrigação de fazer; ii) está configurado o dano moral coletivo; e iii) é possível o reconhecimento de danos morais individuais, os quais serão comprovados em liquidação de sentença.

**1. Pedido Certo e Determinado**

Consabido, o pedido é a providência jurisdicional almejada pelo postulante (pedido imediato), consubstanciado no bem da vida por ele perseguido (pedido mediato), e, consoante dispõem os arts. 322 e 324 do CPC/2015, deverá ser, cumulativamente, certo e determinado.

Sua certeza se configura com a imposição feita ao autor de indicar, de forma precisa e clara, a espécie de tutela jurisdicional pretendida e o resultado prático que se alcançará. Por sua vez, a determinação está relacionada à liquidez do objeto, isto é, à qualidade e quantidade do bem da vida buscado.

Especificamente em relação às ações coletivas, deve-se pontuar que, por se apresentar como ação de conhecimento, caberá ao Magistrado a constatação de um fato ou uma realidade, da qual sobrevirá a imposição de uma conduta - seja ela de realizar determinada obrigação, seja ela de se abster da prática de ato nocivo a valores e interesses transindividuais -, conforme o objeto da demanda.

Evidencia-se, também, que a própria natureza da ação civil pública possibilita um pedido mais abrangente, de modo a viabilizar o cumprimento do comando judicial, pois sua eficácia depende de uma execução específica, e sua finalidade é restabelecer a situação jurídica ao seu *status* anterior.

Essa é a lição do professor Rodolfo de Carmago Mancuso:

Considerando-se o desiderato perseguido na ação civil pública, a partir de seu preâmbulo - responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, aos consumidores e ao patrimônio cultural e natural, assim como a qualquer outro interesse difuso ou coletivo -, constata-se que o cumprimento do julgado, para ser eficaz, só pode

# Superior Tribunal de Justiça

realizar-se através da *execução específica*, de maneira a que se consiga repor o bem ou interesse lesado no seu *statu quo ante*. Nesse sentido, prevê o art. 4º do novo CPC: "As partes têm o direito de obter em prazo razoável a *solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa*". Para tanto, o CPC credencia o manejo de medidas de apoio e *astreintes* que se fizerem necessárias, como se colher dos arts. 139, IV e 536 e § 1º. (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Ação civil pública*: 15. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 39)

Ressalta-se que, em homenagem ao princípio da adequação da tutela jurisdicional, a lei processual deve se adaptar às alterações culturais da sociedade e, diante da necessidade de amparo das pretensões metaindividuais, impor uma nova filosofia no âmbito procedimental, buscando a tutela jurisdicional que implemente os efeitos inicialmente buscados pela norma. Portanto, um ato reprovável não pode ficar sem a sanção correspondente e proporcional, devendo a jurisdição dispor de meios para garantir a pacificação social buscada pelo pleito autoral.

No caso vertente, o *Parquet* promoveu a presente ação civil pública buscando, entre outras pretensões, a condenação da operadora do plano de saúde a "somente substituir seus prestadores de serviços de atenção à saúde não hospitalares por outro equivalente e mediante comunicação aos beneficiários com 30 (trinta) dias de antecedência. Na hipótese de indicar estabelecimento para substituição já pertencente a sua rede de atendimento, que seja condenada a realizar aditivo contratual, comprovando que houve aumento da capacidade de atendimento correspondente aos serviços que estão sendo excluídos, tudo sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais)" - (e-STJ, fl. 24).

Por sua vez, as instâncias ordinárias julgaram improcedente o aludido pedido ao argumento de que não teriam sido observados os pressupostos da certeza e da determinação, pois é duvidoso quanto à sua extensão e condicionado à implementação de ato futuro.

Todavia, constata-se que a conclusão *a quo* não merece prosperar.

Conforme ressairá demonstrado mais detalhadamente nos tópicos subsequentes, houve a prática de ato ilícito pela operadora do plano de saúde, pois ela teria descumprido a determinação contida nos arts. 17, *caput* e § 1º, da Lei n. 9.656/1998; e 3º, § 1º, da RN n. 365/2014 da ANS, conforme expressamente reconhecido pela Corte

estadual.

Registre-se que a operadora do plano de saúde deixou de observar os requisitos legais para o descredenciamento de seus prestadores de serviços, de modo que o pleito da presente ação civil pública tem, como um de seus objetos, evitar que novos ilícitos sejam perpetrados pela ré, o que justifica a intervenção do Poder Judiciário e demonstra a determinação e a certeza do objeto.

Assim, verifica-se que os pedidos, imediato (condenação) e mediato (obrigação de fazer), formulados pelo *Parquet*, quanto à substituição de prestadores de serviços somente após a comunicação aos beneficiários e à realização de aditivo contratual, sob pena de multa diária, preenchem os requisitos dos arts. 322 e 324 do CPC/2015, quanto à sua certeza e determinação, bem como observam o princípio da adequação da tutela jurisdicional.

Nessa conformidade, é de rigor julgar procedente o pedido para condenar a demandada à obrigação de fazer, consubstanciada na necessidade de, antes de proceder ao descredenciamento de seus prestadores de serviço, comunicá-lo aos consumidores, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias, assim como promover aditivo contratual na hipótese de indicar estabelecimento para substituição já pertencente a sua rede de atendimento, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

## **2. Dano Moral Coletivo**

No tocante ao dano moral coletivo, salienta-se que a responsabilidade civil, em razão da sua relevância e da sua natureza dinâmica, tem alargado seu horizonte, sem se restringir a um rol preestabelecido de direitos tutelados, buscando a proteção das mais variadas órbitas da dignidade da pessoa humana.

A própria evolução da sociedade e o surgimento de relações jurídicas cada vez mais complexas exigiram a expansão da responsabilidade civil, notadamente para que esta cumpra sua função precípua (a de possibilitar o equilíbrio e a harmonia social), não se esgotando nos atributos tradicionais da personalidade humana - honra, nome, imagem, intimidade e vida privada.

Dessa forma, diante do reconhecimento e da ampliação de novas áreas de proteção à pessoa humana, resultantes da nova realidade social e da ascensão de novos interesses, surgem também novas hipóteses de violações de direitos, o que impõe sua

salvaguarda pelo ordenamento jurídico, entre os quais se devem destacar aqueles de expressão coletiva.

Portanto, o dano, antes restrito às pessoas naturais e jurídicas, passa a ser reconhecido também em favor de coletividades, já que a efervescência dos direitos e interesses transindividuais perpassa, inevitavelmente, pelo surgimento de inéditos conflitos sociais, frutos de uma sociedade de massa, cujas relações jurídicas são multiformes.

Entre tais danos, pode-se destacar o dano moral coletivo, o qual já é amplamente reconhecido pela doutrina e pela jurisprudência pátrias. Sua ocorrência é justificada pelas novas relações criadas pelo homem em um mundo de convivência, de necessidade e de expectativas compartilhadas em comunidade, de modo que a violação de um patrimônio de valores mínimos e comuns a uma determinada coletividade enseja a reação do sistema jurídico para sua proteção.

Importante assinalar que, ante a ausência de personalidade (ao menos em seus moldes clássicos), é prescindível a demonstração da efetiva vulneração do interesse extrapatrimonial da coletividade atingida, não obstante seja possível, em algumas hipóteses, constatar-se os efeitos negativos da conduta lesiva. Em razão disso, a jurisprudência desta Corte Superior se firmou no sentido de que a constatação do dano moral coletivo se dá *in re ipsa*, isto é, independentemente da comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico.

Entretanto, oportuno ressaltar que sua configuração somente ocorrerá quando a conduta antijurídica afetar, intoleravelmente, os valores e interesse coletivos fundamentais, mediante conduta maculada de grave lesão, para que o instituto não seja tratado de forma trivial, notadamente em decorrência da sua repercussão social.

A propósito:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. IMPOSIÇÃO DE CLÁUSULA DE ARBITRAGEM EM CONTRATOS FIRMADOS ENTRE FORNECEDORES DE BENS IMÓVEIS E CONSUMIDORES. DANO MORAL COLETIVO NÃO CONFIGURAÇÃO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

**1. "A condenação em reparar o dano moral coletivo visa punir e inibir a injusta lesão da esfera moral de uma coletividade, preservando, em ultima ratio, seus valores primordiais. Assim, o reconhecimento de dano moral coletivo deve se limitar às hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade**

**pública, sob pena de sua banalização, tornando-se, somente, mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores" (REsp 1.303.014/RS, Quarta Turma, Relator para acórdão o Ministro Raul Araújo, julgado em 18/12/2014 e publicado no DJe de 26/5/2015).**

**2. O dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, dispensando, portanto, a demonstração de prejuízos concretos, mas somente se configura se houver grave ofensa à moralidade pública, causando lesão a valores fundamentais da sociedade e transbordando da justiça e da tolerabilidade.**

[...] 6. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp 100.405/GO, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/10/2018, DJe 19/10/2018 - sem grifo no original)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. COBRANÇA DE TARIFAS BANCÁRIAS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. FASES DA AÇÃO COLETIVA. SENTENÇA GENÉRICA. AÇÃO INDIVIDUAL DE CUMPRIMENTO. ALTA CARGA COGNITIVA. DEFINIÇÃO. QUANTUM DEBEATUR. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. RELEVÂNCIA E TRANSCENDÊNCIA. EXISTÊNCIA. COISA JULGADA. EFEITOS E EFICÁCIA. LIMITES. TERRITÓRIO NACIONAL. PRAZO PRESCRICIONAL. DEFICIÊNCIA DA FUNDAMENTAÇÃO RECURSAL. SÚMULA 284/STF. DANO MORAL COLETIVO. VALORES FUNDAMENTAIS. LESÃO INJUSTA E INTOLERÁVEL. INOCORRÊNCIA. AFASTAMENTO. ASTREINTES. REVISÃO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ.

1. Cuida-se de ação coletiva na qual são examinados, com exclusividade, os pedidos de indenização por danos morais e materiais individuais, de indenização por dano moral coletivo e de publicação da parte dispositiva da sentença, decorrentes do reconhecimento, em outra ação coletiva com trânsito em julgado, da ilegalidade da cobrança de tarifa de emissão de boleto (TEC).

2. O propósito do presente recurso especial é determinar se: a) ocorreu negativa de prestação jurisdicional; b) é necessário fixar, na atual fase do processo coletivo, os parâmetros e os limites para o cálculo dos danos morais e materiais individuais eventualmente sofridos pelos consumidores; c) o Ministério Público tem legitimidade para propor ação coletiva versando sobre direitos individuais homogêneos; d) os efeitos a sentença proferida em ação coletiva estão restritos à competência territorial do órgão jurisdicional prolator; e) deve ser aplicado o prazo prescricional trienal à hipótese dos autos; f) é possível examinar a validade da cobrança de tarifa de emissão de boletos (TEC), decidida em outro processo transitado em julgado, na hipótese concreta; g) cabe, no atual momento processual, analisar a efetiva ocorrência de dano material e moral aos consumidores e se o dano material deve abranger a repetição do indébito; h) a ilegalidade verificada na hipótese enseja a compensação de danos morais coletivos; e i) é exorbitante o valor da multa cominatória.

[...] **12. O dano moral coletivo é categoria autônoma de dano que não se identifica com os tradicionais atributos da pessoa**

humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), mas com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade (grupos, classes ou categorias de pessoas). Tem a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais.

13. Se, por um lado, o dano moral coletivo não está relacionado a atributos da pessoa humana e se configura *in re ipsa*, dispensando a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral, de outro, somente ficará caracterizado se ocorrer uma lesão a valores fundamentais da sociedade e se essa vulneração ocorrer de forma injusta e intolerável.

14. Na hipótese em exame, a violação verificada pelo Tribunal de origem - a exigência de uma tarifa bancária considerada indevida - não infringe valores essenciais da sociedade, tampouco possui os atributos da gravidade e intolerabilidade, configurando a mera infringência à lei ou ao contrato, o que é insuficiente para a caracterização do dano moral coletivo.

[...] 16. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (REsp 1.502.967/RS, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 07/08/2018, DJe 14/08/2018 - sem grifo no original)

No caso vertente, ao ajuizar a presente demanda, o *Parquet* pugnou pela condenação da operadora do plano de saúde à indenização por danos morais coletivos em razão do descumprimento do dever de prévia informação aos beneficiários do serviço de apoio médico descredenciado, assim como em decorrência da não realização de termos aditivos contratuais.

As instâncias ordinárias afastaram a pretensa indenização ao argumento de que, a despeito de ter havido falha na prestação do serviço, a ora recorrida deu efetivo cumprimento às exigências legais no curso da presente ação coletiva, pois, após a instauração de inquérito civil, a demandada apresentou os aditivos contratuais, nos quais houve a pactuação do aumento da capacidade de atendimento das clínicas substituintes.

Além disso, houve a juntada de manifestação das clínicas credenciadas, informando não ter havido o aumento de demanda de clientes à procura do serviço de RPG em razão do descredenciamento da Clínica Fisio Reeducar, existindo vagas para atendimento, inclusive sem lista de espera.

Nota-se, portanto, que a conduta perpetrada pela ré, a despeito de ser antijurídica, não foi capaz de abalar, de forma intolerável, a tranquilidade social do grupo de

beneficiários, assim como os seus valores e interesses fundamentais, já que não houve interrupção no atendimento do serviço de apoio médico, ainda que realizado por outras clínicas, bem como houve o cumprimento das exigências legais para o descredenciamento no transcurso da presente demanda.

Dessa forma, torna-se imperiosa a manutenção do acórdão recorrido acerca da improcedência do pedido de condenação à indenização por danos morais coletivos.

### **3. Danos Individuais Homogêneos**

No que tange aos danos individuais dos consumidores, ressalta-se que a generalidade da sentença a ser proferida em ação civil coletiva, na qual se busca a tutela de direitos individuais homogêneos, decorre da própria impossibilidade prática de se determinar todos os elementos normalmente constantes da norma jurídica em questão, passível de imediata execução.

Assim, diante da múltipla titularidade dos direitos individuais defendidos coletivamente e das diversas maneiras e dimensões de como a lesão ao direito pode se apresentar para cada um de seus titulares, afigura-se absolutamente inviável que a sentença coletiva estipule todos os elementos necessários a tornar esse título judicial exequível desde logo.

Por tal razão, o espectro de conhecimento da sentença genérica restringe-se ao *núcleo de homogeneidade dos direitos afirmados na inicial*, atinente, basicamente, ao exame da prática de ato ilícito imputado à parte demandada, a ensejar a violação dos direitos e interesses individuais homogêneos postos em juízo, fixando-se, a partir de então, a responsabilidade civil por todos os danos daí advindos.

Há, desse modo, no âmbito da sentença genérica, deliberação sobre a existência de obrigação do devedor (ou seja, fixação da responsabilidade pelos danos causados), determinação de quem é o sujeito passivo dessa obrigação e menção à natureza desse dever (de pagar/ressarcir; de fazer ou de não fazer, essencialmente).

O complemento da norma jurídica em discussão dar-se-á por ocasião do cumprimento de sentença, a qual se subdivide em duas fases bem distintas: a primeira, consistente na peculiar liquidação da sentença genérica, com ampla atividade cognitiva, voltada a integrar os elementos faltantes do título judicial (a definição de quem é o titular do direito, qual a prestação e em que extensão faz jus); a segunda, subsequente, destina-se à

execução propriamente dita do título judicial.

Será, portanto, por ocasião da liquidação da sentença genérica que os interessados deverão de comprovar, individualmente, os efetivos danos que sofreram, assim como o liame causal destes com o proceder reputado ilícito na ação civil coletiva. Deverão demonstrar, ainda, a qualidade de vítima, integrante da coletividade lesada pelo proceder considerado ilícito na sentença genérica.

Diante dessas considerações, esta Corte Superior se posicionou no sentido de ser possível o acolhimento da pretensão reparatória genérica na ação coletiva, condicionada à liquidação individual no momento oportuno, conforme se verifica do seguinte precedente:

RECURSOS ESPECIAIS. AÇÃO CIVIL COLETIVA. RECONHECIMENTO DA ILICITUDE DO PROCEDER ADOTADO PELA OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE DEMANDADA. PRETENSÃO REPARATÓRIA JULGADA IMPROCEDENTE NA ORIGEM SOB O FUNDAMENTO DE QUE OS DANOS MATERIAIS NÃO TERIAM SIDO ESPECIFICADOS NA INICIAL E DE QUE OS DANOS MORAIS NÃO DECORRERIAM, AUTOMATICAMENTE, DO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL, RELEGANDO A NOVAS AÇÕES INDIVIDUAIS O MANEJO DE TAL PEDIDO. REFORMA. NECESSIDADE. INOBSERVÂNCIA DA ABRANGÊNCIA DA SENTENÇA GENÉRICA PROFERIDA EM AÇÃO CIVIL COLETIVA. RECONHECIMENTO. PUBLICIDADE DO COMANDO SENTENCIAL, A FIM DE CONFERIR INFORMAÇÃO IDÔNEA E SUFICIENTE A TODOS OS POSSÍVEIS LESADOS. INOBSERVÂNCIA. VERIFICAÇÃO. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE QUE FIGUROU NO FEITO COMO LITISCONSORTE ATIVO. IMPOSSIBILIDADE. RECURSO ESPECIAL DO MPF PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO ESPECIAL DA ANS IMPROVIDO.

1. A generalidade da sentença a ser proferida em ação civil coletiva, em que se defendem direitos individuais homogêneos, decorre da própria impossibilidade prática de se determinar todos os elementos normalmente constantes da norma jurídica em concreto, passível de imediata execução. É que, diante da múltipla titularidade dos direitos individuais defendidos coletivamente e das diversas maneiras e dimensões de como a lesão ao direito pode se apresentar para cada um de seus titulares, afigura-se absolutamente inviável que a sentença coletiva estipule todos os elementos necessários a tornar esse título judicial exequível desde logo.

1.1 Por tal razão, o espectro de conhecimento da sentença genérica restringe-se ao *núcleo de homogeneidade dos direitos afirmados na inicial*, atinente, basicamente, ao exame da prática de ato ilícito imputado à parte demandada, a ensejar a violação dos direitos e interesses individuais homogêneos postos em juízo, fixando-se, a partir de então, a responsabilidade civil por todos os danos daí advindos. Há, desse modo, no âmbito da sentença genérica,

deliberação sobre a existência de obrigação do devedor (ou seja, fixação da responsabilidade pelos danos causados), determinação de quem é o sujeito passivo dessa obrigação e menção à natureza desse dever (de pagar/ressarcir; de fazer ou de não fazer, essencialmente).

1.2 O complemento da norma jurídica em concreto dar-se-á por ocasião do cumprimento de sentença, a qual se subdivide em duas fases bem distintas: a primeira, consistente na peculiar liquidação da sentença genérica, com ampla atividade cognitiva, voltada a integrar os elementos faltantes do título judicial (a definição de quem é o titular do direito, qual a prestação e em que extensão faz jus); a segunda, subsequente, destina-se à execução propriamente dita do título judicial. Será, portanto, por ocasião da liquidação da sentença genérica que os interessados haverão de comprovar, individualmente, os efetivos danos que sofreram, assim como o liame causal destes com o proceder reputado ilícito na ação civil coletiva. Deverão demonstrar, ainda, a qualidade de vítima, integrante da coletividade lesada pelo proceder considerado ilícito na sentença genérica.

2. A procedência da pretensão reparatória não exime o interessado em liquidação da sentença genérica — e não em uma nova ação individual —, de comprovar o dano (se material, moral ou estético), a sua extensão, o nexa causal deste com a conduta considerada ilícita, além de sua qualidade de parte integrante da coletividade lesada.

2.2 Renovar a pretensão reparatória — no caso, devidamente expendida na peça inicial da ação civil coletiva —, em novas ações individuais, tal como propugnado pelas instâncias ordinárias, torna de toda ineficaz a tutela jurisdicional prestada na solução do conflito metaindividual em exame; inutiliza, em boa extensão, os esforços expendidos nessa ação coletiva; e enseja o temário risco de rediscussão de matéria já decidida, em especial quanto à ilicitude do proceder adotado pela demandada.

2.3 Diante do reconhecimento da conduta ilícita da recorrida, afigura-se procedente o pedido de reparação por todos os prejuízos suportados pelos segurados, mostrando-se, todavia, descabido, especificar na sentença genérica, tal como pretendido pelo Ministério Público Federal, o tipo de dano, material e/ou moral.

3. A publicidade da sentença genérica, proferida em ação civil coletiva, apresenta-se de extrema relevância ao propósito de se conferir efetividade à tutela jurisdicional na solução dos conflitos metaindividuais, a permitir que os lesados, cientes de seu direito reconhecido em título judicial, lhe dê concretude. Especialmente nos casos em que há lesão a direitos e interesses individuais homogêneos, não raras vezes a atingir expressivo número de pessoas, sobretudo em razão do estabelecimento de relações jurídicas cada vez mais massificadas de adesão, a ação coletiva revela-se como o meio judicial mais eficaz para promover o estancamento da litigiosidade em estado de latência, inerente a tal situação. Porém, o julgamento, em si, da ação coletiva, para esse propósito (de estancar a litigiosidade latente), revela-se, *in totum*, inócuo, se a sentença genérica não for seguida de informação idônea e suficiente de seus termos aos interessados, o que evidencia a necessidade de sua divulgação na *internet* e no sítio eletrônico da entidade demandada pelo prazo de 20 (vinte) dias (*ut* REsp

1586515/RS, Terceira Turma, DJe 29/05/2018).

3.1 Na espécie, a singela determinação de envio de correspondência aos segurados da Unimed acerca do conteúdo do provimento jurisdicional de procedência é insuficiente para promover a informação de todos os possíveis lesados, pois o provimento não abarca, por exemplo, aqueles segurados que não mais ostentam a condição de contratante. Não alcança, sequer os prestadores de serviços de saúde, conveniados ou não, que, indiretamente, também são atingidos pela norma contida na sentença coletiva

4. Na esteira da pacífica jurisprudência do STJ, não cabe condenação da parte vencida, em ação civil pública ou em ação coletiva disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público, ou, no caso, à Agência Nacional de Saúde Suplementar que integrou a lide na condição de litisconsorte ativa, em observância ao princípio da simetria que norteia a atuação das partes no bojo do processo.

5. Recurso especial do Ministério Público Federal parcialmente provido e recurso especial da Agência Nacional de Saúde Suplementar improvido. (REsp 1.718.535/RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 27/11/2018, DJe 06/12/2018)

Evidenciado, nesses termos, o âmbito de cognição da ação civil coletiva, na fase de conhecimento, não se exige do demandante, ao deduzir a pretensão reparatória pelos danos sofridos em decorrência da conduta considerada ilícita, a especificação destes prejuízos, muito menos a sua comprovação.

Lembre-se que o autor da ação coletiva atua como substituto processual dos titulares dos direitos e interesses individuais lesados, afigurando-se-lhe absolutamente inviável delimitar e, mesmo comprovar, os danos individualmente sofridos por estes.

A delimitação dos danos sofridos individualmente pelos segurados compõe o núcleo de heterogeneidade dos direitos e interesses afirmados na inicial, cabendo a cada um dos interessados comprovar, na fase de liquidação de sentença (com ampla atividade cognitiva), o dano que sofreu (material e/ou moral) e em qual extensão.

Tal exigência, propugnada pelas instâncias ordinárias, revela-se de impossível consecução.

Veja-se, a esse propósito, que eventual reconhecimento, pela sentença genérica, da responsabilidade da operadora de plano de saúde demandada em reparar todos os danos causados em decorrência de seu proceder reputado ilícito não levaria à

conclusão, por exemplo, de que o danos morais dispensariam a correlata comprovação, como se presumidos fossem, segundo compreendeu o Tribunal de origem.

Como assinalado, a procedência da pretensão reparatória não exige o interessado de, em liquidação da sentença genérica - e não em uma nova ação individual -, comprovar o dano (material, moral ou estético), a sua extensão, o nexo causal deste com a conduta considerada ilícita, além de sua qualidade de parte integrante da coletividade lesada.

Oportuno esclarecer, também, que a sentença genérica, em congruência aos pedidos feitos, uma vez reconhecido o caráter ilícito do proceder levado a efeito pela operadora de plano de saúde, deve reconhecer a responsabilidade civil da demandada por todos os prejuízos suportados pelos substituídos processualmente, sem especificar se constituem em danos materiais ou em danos morais, já que tal delimitação e, principalmente, a comprovação deverão ser feitas, individualmente, pelos interessados em liquidação de sentença.

Por conseguinte, reconhecida a possibilidade de procedência do pedido genérico de reparação dos danos individuais, deve-se verificar se houve, no caso concreto, a ocorrência do ato ilícito, o que, na espécie, está amplamente demonstrado.

Esta Corte Superior entende que o dever de informação imputado à operadora do plano de saúde exige a comunicação prévia e individualizada dos consumidores acerca do descredenciamento de profissionais, hospitais e serviços auxiliares, o que deve ser feito no prazo mínimo de 30 (trinta) dias.

Esse entendimento se fundamenta no fato de que a rede conveniada possui fundamental importância para a contratação do plano de saúde e para a continuidade do vínculo estabelecido entre a operadora e o segurado.

Nesse sentido:

CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. REDE CONVENIADA. ALTERAÇÃO. DEVER DE INFORMAÇÃO ADEQUADA. COMUNICAÇÃO INDIVIDUAL DE CADA ASSOCIADO. NECESSIDADE.

1. Os arts. 6º, III, e 46 do CDC instituem o dever de informação e consagram o princípio da transparência, que alcança o negócio em sua essência, na medida em que a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato. Trata-se de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas também durante toda a sua execução.

2. O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada. Diante disso, o comando do art. 6º, III, do CDC, somente estará sendo efetivamente cumprido quando a informação for prestada ao consumidor de forma adequada, assim entendida como aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.

**3. A rede conveniada constitui informação primordial na relação do associado frente à operadora do plano de saúde, mostrando-se determinante na decisão quanto à contratação e futura manutenção do vínculo contratual.**

**4. 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.**

5. Recurso especial provido. (REsp 1.144.840/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/03/2012, DJe 11/04/2012 - sem grifo no original)

Na espécie, o aresto combatido expressamente consignou que a demandada não observou os requisitos dispostos no art. 17, *caput* e § 1º, da Lei n. 9.656/1998, para o descredenciamento de prestador de serviço.

Nota-se que a demandada deixou de comunicar previamente aos seus beneficiários sobre o descredenciamento da Clínica Físio Reeducar, o que frustrou a legítima expectativa do consumidor de receber o devido atendimento na unidade até então credenciada.

Ademais, não houve a substituição da referida clínica de fisioterapia por outra equivalente, assim como não se verificou a promoção de aditivos contratuais com as demais clínicas credenciadas, que prestam os mesmos serviços, para a expansão da capacidade de atendimento, conforme determina o art. 3º, § 1º, da RN n. 365/2014 da ANS.

Ressalte-se que, em regra, o mero descumprimento contratual não configura ato ilícito indenizável, cuidando-se, na verdade, de simples aborrecimento do cotidiano. Contudo, deve-se assinalar que os contratos de plano de saúde possuem a peculiaridade de que, geralmente, o consumidor se encontra com a saúde fragilizada e em situação de aflição psicológica e de angústia no espírito por necessitar de cuidados

médicos.

Outrossim, há de se ver que, até mesmo em razão desse estado emocional abalado em que se encontra o beneficiário, é comum a construção de relações de afeto entre o paciente e os profissionais que lhe prestam o auxílio devido, pois estes têm profundo conhecimento da situação de cada paciente, fazendo parte de sua rotina e criando, juntamente com ele, expectativas sobre os resultados a serem alcançados com o tratamento.

Essa linha de raciocínio, inclusive, já foi adotada pela Terceira Turma do STJ, conforme se verifica da ementa do seguinte julgado:

SAÚDE SUPLEMENTAR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO. NÃO OCORRÊNCIA. PLANO DE SAÚDE. DESCREDENCIAMENTO DE HOSPITAL. REQUISITOS. DEVER DE INFORMAÇÃO. ATO ILÍCITO. CONFIGURADO. DANO MORAL. TRATAMENTO FREQUENTE DE HEMODIÁLISE. MAPA AFETIVO. AGRAVAMENTO DA SITUAÇÃO FÍSICA E PSICOLÓGICA DO PACIENTE. ARBITRAMENTO. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. MODIFICAÇÃO DA SUCUMBÊNCIA.

1. Ação ajuizada em 28/07/14. Recurso especial interposto em 26/08/15 e atribuído ao gabinete em 25/08/16. Julgamento: CPC/73.

2. O propósito recursal consiste em definir se há dano moral compensável em razão da ausência de comunicação prévia ao consumidor acerca do descadastramento do hospital em que realizava tratamento contínuo por hemodiálise.

3. Ausentes os vícios do art. 535, II do CPC/73, rejeitam-se os embargos de declaração.

4. A substituição de entidade hospitalar da rede credenciada de plano de saúde deve observar: i) a notificação dos consumidores com antecedência mínima de trinta dias; ii) a contratação de novo prestador de serviço de saúde equivalente ao descredenciado; e, iii) a comunicação à Agência Nacional de Saúde (art. 17, §1º, da Lei 9.656/98).

5. O descumprimento contratual em regra não produz dano moral compensável. Entretanto, mais do que o tratamento de uma doença passível de ser realizado em qualquer clínica ou hospital estruturado, é natural que o paciente, com acompanhamento médico-hospitalar e de hemodiálise frequente, construa relações de afeto e sensibilidade em relação aos profissionais que lhe prestam, direta ou indiretamente, serviços de atenção à saúde.

6. Na hipótese, a atitude da UNIMED em se furtar aos seus compromissos contratuais produziu no recorrente a desestrutura emocional e humana, pois tocou em ponto essencial ao restabelecimento de sua saúde, em prejuízo de uma transição saudável para outro hospital equivalente.

7. Recurso especial conhecido e provido para fixar R\$ 10.000,00 a título de compensação por danos morais. (REsp 1.662.344/SP, Rel.

Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 20/03/2018, DJe 23/03/2018)

Assim, diante do reconhecimento da conduta ilícita da recorrida, afigura-se procedente o pedido de reparação por todos os prejuízos suportados pelos segurados, mostrando-se, todavia, descabido especificar, na sentença genérica, o tipo de dano, se material e/ou moral.

Em conclusão, verificado o proceder ilícito da recorrida, reconhece-se a procedência do pedido de reparação de todos os prejuízos suportados pelos segurados advindos da conduta considerada ilegal, sem especificar qual espécie de dano, a ser devidamente alegado e comprovado pelo interessado na fase de liquidação de sentença, garantido o contraditório.

#### **4. Dispositivo**

Ante o exposto, na esteira dos fundamentos acima adotados, dou **parcial provimento ao recurso especial** para julgar parcialmente procedentes os pedidos da exordial, a fim de: i) determinar que a operadora do plano de saúde observe os requisitos legais para o credenciamento de seus prestadores de serviços, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); e ii) condenar a ré à reparação de todos os prejuízos suportados pelos segurados advindos da conduta considerada ilegal, a serem devidamente alegados e comprovados pelo interessado na fase de liquidação de sentença, garantido o contraditório.

Em observância ao art. 18 da Lei n. 7.347/1985 e ao princípio da simetria, deixo de condenar a ré ao pagamento das custas processuais e honorários de sucumbência.

É o voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2019/0185366-1      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.823.072 / RJ**

Números Origem: 0045151-25.2016.8.19.0001 00451512520168190001 451512520168190001

PAUTA: 05/11/2019

JULGADO: 05/11/2019

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MÁRIO PIMENTEL ALBUQUERQUE**

Secretário

Bel. **WALFLAN TAVARES DE ARAUJO**

**AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
RECORRIDO : UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA  
ADVOGADOS : EDUARDO LOPES DE OLIVEIRA - RJ080687  
ODETE CRISTINA LEMOS PIMENTEL - RJ107897  
GISELE WAINSTOK - RJ130925  
HUMBERTO SARNO ROLIM - RJ102452

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Planos de Saúde

**SUSTENTAÇÃO ORAL**

Dr(a). **RAFAEL LYONS**, pela parte RECORRIDA: UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro (Presidente), Nancy Andrichi, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator.