

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

**SENTENÇA**

Processo nº: **1000665-23.2018.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Planos de Saúde**  
 Requerente: **Marcos Evandro Cintra**  
 Requerido: **Geap - Fundação de Seguridade Social**

MARCOS EVANDRO CINTRA pediu a condenação de GEAP - FUNDAÇÃO DE SEGURIDADE SOCIAL ao pagamento de indenização pelos danos morais causados. Alegou, para tanto, que no dia 04 de janeiro de 2017 foi acometido por uma forte crise de gastroenterite aguda, sendo necessário deslocar-se ao atendimento médico de urgência. Diante disso, entrou em contato com a central de atendimento da ré para descobrir em qual local poderia ser atendido, recebendo a informação de que não havia nenhum pronto atendimento credenciado nesta cidade, nem mesmo a Santa Casa de Misericórdia, bem como que seria reembolsado de forma parcial por eventuais consultas e procedimentos realizados de forma particular. Além disso, a atendente lhe afirmou que entraria novamente em contato para informar os locais credenciados mais próximos para atendimento, embora tal retorno nunca tenha ocorrido. Inconformado com tal situação, realizou uma reclamação junto à Agência Nacional de Saúde, tendo a ré, em resposta, relatado que a Santa Casa de Misericórdia estava credenciada desde 01 de dezembro de 2016 e que nesse tipo de situação o reembolso é feito de forma integral. Além disso, recebeu uma mensagem eletrônica da operadora na qual ela reconhecia o equívoco da informação prestada por sua atendente.

A ré foi citada e contestou o pedido, aduzindo em preliminar a indevida concessão do benefício da justiça gratuita ao autor. No mérito, defendeu a inaplicabilidade do CDC ao presente caso, a ciência do autor acerca do procedimento por ela adotado, consistente em reembolsar todos os atendimentos prestados em São Carlos, haja vista a ausência de hospital credenciado nesta cidade, bem como a ausência de dano moral indenizável.

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Em réplica, o autor insistiu nos termos do pedido inicial.

Cassado o benefício da gratuidade processual, o autor recolheu as custas iniciais.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Recolho da jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo relevantes considerações, em v. acórdão lavrado pelo Des. Gilberto Leme, no Recurso de Apelação 1007916-29.2017.8.26.0566, 25/06/2018:

*Sobre os danos morais, estabelece a Constituição Federal como um dos fundamentos da República, que se constitui em Estado Democrático de Direito, "a dignidade da pessoa humana" (art. 1.º, inc. III).*

*Com isso, "temos hoje - anota SÉRGIO CAVALIERI FILHO - o que pode ser chamado de direito subjetivo constitucional à dignidade. Ao assim fazer, a Constituição deu ao dano moral uma nova feição e maior dimensão porque a dignidade humana nada mais é do que a base de todos os valores morais, a essência de todos os direitos personalíssimos. O direito à honra, à imagem, ao nome, à intimidade, à privacidade ou a qualquer outro direito da personalidade - todos estão englobados no direito à dignidade, verdadeiro fundamento e essência de cada preceito constitucional relativo aos direitos da pessoa humana.*

*Pois bem, 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 e da imagem corolário do direito à dignidade, que a Constituição inseriu, em seu art. 5, inc. V e X, a plena reparação do dano moral." (Visão Constitucional do Dano Moral apud Cidadania e Justiça vol. 6, pág. 206, publicação da Diretoria de Comunicação Social da AMB).*

# PODER JUDICIÁRIO



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

*No entanto, "se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo - prossegue o magistrado fluminense - qualquer contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento, sob pena de ensejar a sua banalização. Só pode ser considerada como tal - conclui - a agressão que atinja o sentimento pessoal de dignidade, que, fugindo à normalidade, cause sofrimento, vexame e humilhação intensos, alteração do equilíbrio psicológico do indivíduo, duradoura perturbação emocional, tendo-se por paradigma não o homem frio e insensível, tampouco o de extrema sensibilidade, mas sim a sensibilidade ético-social comum" (idem, ibidem).*

*"Com efeito - assentou este Tribunal de Justiça -, não cabem no rótulo de 'dano moral' os transtornos, aborrecimentos ou contratempos que sofre o homem no seu dia-a-dia, absolutamente normais na vida de qualquer um" (RT 711/107).*

Afinal, o dano moral é caracterizado como aquele que *"lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos de personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente"* (Gagliano, Pablo Stolze; Novo curso de direito civil, volume III, Ed. Saraiva, 2008, p. 55). Sendo assim, meros dissabores, aborrecimentos ou angústia surgidos em uma relação contratual não devem dar ensejo à reparação por dano moral.

Conforme define a jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, *"Segundo a doutrina pátria, 'só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo"* (REsp nº 844736/DF, Relator Ministro Luis Salomão, j. 27/09/2009).

No caso, o autor alega que entrou em contato telefônico com a central de atendimento da ré indagando sobre o local em que poderia ser atendido com urgência, haja vista a forte crise de

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjst.jus.br

gastrenterite aguda que lhe acometeu, recebendo a informação da atendente de que não havia nenhum pronto atendimento credenciado nesta cidade e que eventual reembolso pelo atendimento particular seria realizado de forma parcial.

Não há dúvidas de que a resposta apresentada pela atendente não estava em consonância com os termos do contrato celebrado entre as partes, fato reconhecido pela própria operadora do plano de saúde na mensagem eletrônica enviada ao autor (fl. 21) e também na contestação apresentada, haja vista ela ter defendido que o reembolso ocorreria de forma integral.

Ocorre que, apesar do aborrecimento suportado pelo autor em razão da informação errônea prestada pela preposta da ré, tem-se que tal imbróglio se restringiu a questão meramente patrimonial, longe de ocasionar ofensa a algum dos seus direitos da personalidade. Isso porque a única consequência advinda de tal fato foi a incerteza quanto ao integral ressarcimento por eventual consulta realizada em hospital particular, não credenciado junto à operadora do plano de saúde. Em outras palavras, não houve negativa de cobertura pela ré, mas apenas a afirmação de que o reembolso seria parcial.

Nesse sentido, poderia o autor ter optado pelo atendimento em hospital particular, como, aliás, já vinha fazendo em consultas anteriormente realizadas, e depois pleitear a reembolso integral, inclusive pela via judicial. Contudo, mesmo ciente da cobertura do plano de saúde, preferiu ser atendido através do Sistema Único de Saúde (SUS), com o único receio de não ser ressarcido posteriormente.

Ressalta-se que em nenhum momento o autor alegou estar vivenciando uma situação de hipossuficiência econômica ao tempo dos fatos, concluindo-se, então, que ele poderia ter arcado com o tratamento em nosocômio particular e, logo em seguida, questionar a veracidade da informação prestada pela atendente, até mesmo formulando reclamação junto à ANS.

E também não consta nos autos que o atendimento de urgência que lhe foi prestado na rede pública não foi suficiente para amenizar as fortes dores que estava sentindo.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Dessa forma, tem-se que a situação vivenciada se restringiu a mero dissabor, repercutindo apenas no aspecto patrimonial, inexistindo, assim, dano moral indenizável.

Diante do exposto, rejeito o pedido e condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas aquelas em reembolso, e dos honorários advocatícios do patrono da ré fixados em 10% do valor da causa, corrigido desde a época do ajuizamento.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 25 de julho de 2018.

  
**Carlos Castilho Aguiar França**  
**Juiz de Direito**

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**