



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0011127-27.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Rescisão / Resolução**  
 Requerente: **CRISTIANE APARECIDA PELUCIO BAPTISTA PONTES**  
 Requerido: **Qualicorp Administradora de Benefícios S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Silvio Moura Sales**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que a autora alegou ter aderido a plano de saúde junto à ré e que manteve contato com ela buscando a portabilidade para outro de menor custo.

Alegou ainda que ao longo do tempo recebeu diversas – e desencontradas – informações sobre o assunto.

A ré em contestação não impugnou específica e concretamente todos os fatos articulados pela autora, além de não se pronunciar sobre cada protocolo por ela indicado decorrente dos contatos telefônicos mantidos entre as partes.

Reunia plenas condições técnicas para isso, bastando amearhar mídia contendo o teor dessas gravações, mas não o fez.

Em consequência, e à míngua de lastro consistente que se contrapusesse à explicação da autora relativamente a tais contatos, reputa-se que a dinâmica descrita a fls. 02/04 deve ser aceita como verdadeira.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Assentada essa premissa, entendo que a pretensão deduzida prospera, com a ressalva de que o pedido de fl. 84 (reparação de danos morais) deixa de ser apreciado por não ter sido formulado a fls. 02/05.

Com efeito, basta a leitura da peça vestibular para ter a convicção de que várias informações foram transmitidas à autora sobre a portabilidade de seu plano de saúde para outro, muitas inclusive contraditórias entre si.

Assim, somente no contato havido em 10/10/2016 a autora soube que a portabilidade seria possível após três anos de vigência de seu plano, ao passo que apenas no dia 18 do mesmo mês veio a saber que isso se dava de ter cobertura parcial temporária.

Nessa mesma data, em contrapartida, em contato posterior a atendente relatou que tendo o plano há mais de dois anos, sem internação nos últimos doze meses, estaria habilitada à pronta portabilidade que desejava, o que contrastava evidentemente com as informações anteriores.

Diante dessa incerteza, e não tendo sido procurada como lhe foi assegurado, a autora em 19/10 manifestou o desejo de cancelar o plano, quando tomou conhecimento de que isso deveria suceder entre os dias 01 e 11 de cada mês, bem como que não poderia implementar-se telefonicamente.

Nesse mesmo dia foi enviada mensagem da autora com o aludido propósito de cancelamento.

A tamanha disparidade entre o que foi passado à autora revela que a ré no mínimo inobservou um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC, qual seja o da “*informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*”.

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES**:

*“O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).*

A informação, ademais, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, “*deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa*” (REsp. 586.316/MG).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Ora, como já destacado o relato exordial, aliado à falta de comprovação de que não correspondeu à realidade, sobretudo no que toca aos contatos havidos entre as partes, é suficiente para estabelecer a certeza de que a ré incorreu em falha quando prestou informações divergentes à autora.

Esse panorama cede ante o que consta do Manuel do Beneficiário, mesmo porque não há sequer indício de que a autora tenha sido devidamente orientada ou alertada a respeito.

Impõe-e, portanto, a rescisão do contrato nos termos postulados pela autora.

Quanto à mensalidade vencida em outubro de 2016, também tem razão a autora ao propugnar que deveria corresponder a R\$ 373,07, já que se antes tivesse sido esclarecida convenientemente sobre as precisas condições da portabilidade do contrato – e a ré poderia fazê-lo com tranquilidade pela quantidade de vezes em que a questão foi abordada – é evidente que a autora em momento anterior externaria o interesse pela rescisão do instrumento (não se pode olvidar que as dificuldades financeiras da autora para fazer frente ao plano que tinha foram o ponto de partida para todo o episódio em apreço, sendo certo que o pedido de cancelamento teria lugar antes se ela soubesse que a portabilidade não se concretizaria).

Idêntico raciocínio vale para afastar-se o pedido contraposto formulado pela ré, ou seja, em momento algum ela demonstrou com mínima solidez que a autora tinha ciência de que a mesma seria ainda devida conquanto o cancelamento se tivesse operado com antecedência.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE a ação e IMPROCEDENTE o pedido contraposto** para declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes relativo ao plano de saúde a partir de 19/10/2016, bem como para determinar que, quanto ao valor depositado a fl. 33, seja expedido mandado de levantamento em favor da ré no importe de R\$ 373,07, com os acréscimos cabíveis, e de R\$ 216,00 em favor da autora, igualmente com os acréscimos cabíveis.

Torno definitiva a decisão de fl. 29.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 05 de abril de 2017.

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