



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000690106

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228, da Comarca de São Paulo, em que é apelante H. T. O. (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado A. A. M. I. S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 6ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RAMON MATEO JÚNIOR (Presidente sem voto), MARIA DO CARMO HONÓRIO E LUCILIA ALCIONE PRATA.

São Paulo, 8 de julho de 2025.

DÉBORA BRANDÃO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 005274

Apelação Cível 1000101-44.2025.8.26.0228

COMARCA: São Paulo

Apelante: H. T. O.

Apelado: A. A. M. I. S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM TUTELA DE URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente o pedido de recredenciamento do hospital AC Camargo, sob a alegação de que a organização da rede de atendimento é prerrogativa da operadora de plano de saúde, desde que respeitado o regramento específico. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a regularidade do descredenciamento do hospital pelo plano de saúde e (ii) analisar a existência de danos morais decorrentes do descumprimento contratual. III. Razões de Decidir 3. A operadora de saúde não demonstrou a substituição por prestadores equivalentes, tampouco provou prévia comunicação ao beneficiário, conforme exigido pelo artigo 17, § 1º, da Lei 9.656/98. 4. O mero inadimplemento contratual não gera violação a direitos da personalidade, não configurando danos morais. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para excluir a condenação em indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. Descredenciamento sem comprovação da substituição dos prestadores por outros equivalentes e sem notificação prévia do beneficiário configura prática abusiva. 2. Mero inadimplemento contratual não enseja indenização automática por danos morais.

Cuida-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 197/200 que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com tutela de urgência e indenização por danos morais, julgou improcedente o pleito autoral para recredenciamento do hospital AC Camargo, sob fundamento de que a organização de sua rede de atendimento constitui prerrogativa sua, desde que atendido o regramento específico para tanto.

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	2
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a apelante que o *decisum* comporta reforma. Aduz que deve ser ratificada a liminar concedida nos autos dos recursos de Agravo de Instrumento n°s 2026118-08.2025.8.26.0000 e 2061029-46.2025.8.26.0000. Afirma ainda que não houve o cumprimento dos requisitos previstos no artigo 17 da Lei n° 1.656/98, tendo, ainda, havido prejuízos na descontinuidade do tratamento. Alega, por fim, existirem danos morais a serem indenizados. Nesses termos, pede o provimento do recurso.

Contrarrazões de apelação às fls. 209/219.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O presente recurso comporta acolhimento parcial, conforme passaremos a aduzir e fundamentar a seguir.

O tema nos presentes autos já foi enfrentado em sede de agravo de instrumento em duas oportunidades. Nos autos n° 2026118-08.2025.8.26.0000, interposto pela requerente em face da r. decisão de fls. 20/21, assim restou decidido:

Não há que se discutir que a operadora de plano de saúde possui o direito de, enquanto gestora, credenciar e descredenciar unidades de atendimento, clínicas, profissionais, entre outros. É inconteste que tal direito lhe seja garantido, não podendo o consumidor obrigar o credenciamento ou obstar o descredenciamento de prestador de serviço. Entretanto, em casos como o em tela, o paciente que se encontra em tratamento em curso, possui o direito de que lhe seja garantida a manutenção deste, no estabelecimento que já esteja realizando ou em outro equivalente, a fim de que se evite a interrupção abrupta ou a queda de qualidade do tratamento que esteja realizando. No caso sub judice, verifica-se que a agravada informou haver outros nosocômios que garantem à agravante o tratamento equivalente. Entretanto, através de uma análise perfunctória, em que pesem as alegações da ré, não há provas de que as unidades indicadas sejam, de

Apelação Cível n° 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto n°	005274	3
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fato, equivalentes e de mesma qualidade, fato que dependerá de um aprofundamento probatório a ser efetivado pelo MM. Juízo a quo no curso da ação.

Da mesma forma nos autos do agravo de instrumento nº 2061029-46.2025.8.26.0000, interposto pela requerida em face da decisão de fls. 61/63:

Não assiste razão à agravante. A decisão atacada está devidamente fundamentada e foram preenchidos os requisitos para a concessão da tutela de urgência.

O contrato em questão deve ser examinado à luz do Código de Defesa do Consumidor, conforme art. 1º da Lei nº 9.656/1998 e súmulas 100 deste E. Tribunal e 608 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso vertente, embora a operadora do plano de saúde tenha comunicado a parte agravada acerca do descredenciamento do Hospital A. C. Camargo de sua rede de atendimento, não há demonstração, ao menos por ora, de sua substituição por outro nosocômio de qualidade equivalente e, por via de consequência, do preenchimento dos requisitos previstos no dispositivo legal supramencionado.

Repise-se, a mera indicação de outro nosocômio para a continuidade do tratamento, ainda que situado nas proximidades, não se revela suficiente para assegurar que tal estabelecimento dispõe da mesma qualidade assistencial e está devidamente habilitado para o tratamento da enfermidade que acomete a agravada.

O impedimento imposto pela agravante afronta os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, porque acaba por restringir o próprio objeto da avença, cujo objetivo é garantir o acesso do beneficiário a tratamento de saúde adequado e de qualidade.

(...)

Destaque-se que a recorrente é empresa de grande porte e conta com estrutura administrativa apta a permitir a pronta adoção de providências que se fizerem necessárias, como o cumprimento da determinação relativa à tutela de urgência, sendo o prazo concedido igualmente proporcional e razoável.

Assim, ao menos em sede de cognição sumária, não se afigura razoável impor que a continuidade do tratamento dê-se em instituição diversa e sob os cuidados de equipe médica distinta daquela que vinha atendendo a agravada.

O risco de dano está evidenciado, porquanto a interrupção do acompanhamento pelos médicos do nosocômio AC Camargo, que conhecem o histórico clínico da agravada, poderá causar sérios e irreparáveis prejuízos a sua incolumidade física.

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	4
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, a análise dos autos em sede de cognição sumária não demonstrou que fosse cabível o descredenciamento da forma promovida pela ré. E em uma análise definitiva, não entendo ser outro o desfecho.

Não há que se falar na legalidade da conduta da ré. Diferentemente do que dispôs o MM. Juízo de origem, não houve a observância de prévia notificação clara à segurada e, portanto, ao disposto no § 1º do artigo 17 da Lei 9.656/98, aqui aplicável, tampouco da substituição do nosocômio descredenciado por outro equivalente.

Em casos semelhantes a este, já decidi que em que pese a inobservância dos requisitos legais acima mencionados, não se configura abusiva a conduta da prestadora de serviços, desde que a mesma comprove a existência de que tenha havido a substituição por rede credenciada equivalente.

Entretanto, no caso em tela, observa-se que a defesa da parte requerida se limita à alegação de estar à disposição do autor outros hospitais, como o Hospital Paulistano. Entretanto, certo é que tal alegação não é suficiente para demonstrar a ausência da abusividade da conduta, eis que não teria havido a referida substituição, mas tão somente a alegação de hospital que já fazia parte da rede credenciada, tampouco a notificação do segurado.

Ressalta-se que a ré além de não preencher os requisitos previstos no § 1º do artigo 17 da Lei 9.656/98, especificamente pela ausência inequívoca de notificação ao consumidor, ainda deixou de demonstrar que o “redimensionamento” da rede, que na verdade implica na redução de profissionais e estabelecimentos à disposição da segurada foi procedido de substituição por rede credenciada equivalente.

É o entendimento desta Egrégia 6ª Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça:

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	5
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Plano de saúde. Obrigação de fazer. Descredenciamento de prestadores de serviço (hospitais e laboratórios), essenciais para o tratamento regular da parte autora, sem substituição equivalente. Procedência. Determinação para a ré restabelecer o atendimento ambulatorial e de diagnóstico nos prestadores então credenciados, incluindo o laboratório A+ e os hospitais HCOR, Oswaldo Cruz e Samaritano, tornando definitiva a tutela de urgência concedida. Manutenção. Redimensionamento da rede ambulatorial, clínica e hospitalar com exclusão de serviços de diagnose eletiva e exames agendados, que tem efeito prático idêntico ao descredenciamento dos prestadores de serviço por parte da operadora, o que enseja a aplicação do art. 17, caput e §1º, da Lei 9.656/98. Precedentes. Opção pelos mesmos prestadores mediante utilização particular e reembolso que trará um ônus inesperado ao consumidor agravado no caso da autora por sua idade avançada. Reembolso que não será integral. Perda da relação de confiança decorrente dos anos de utilização do serviço e mesmos profissionais. Comprovação da comunicação prévia à autora e à ANS, conforme estabelece a legislação de regência. Inocorrência, assim como de que ampliação de laboratórios da rede DASA supre a necessidade de substituição equivalente. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1084232-79.2024.8.26.0100; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO EM QUE SE VISA COMINAÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. DESCRENCIAMENTO DE HOSPITAL PARA A REALIZAÇÃO DE EXAMES ELETIVOS E OUTROS PROCEDIMENTOS NÃO RELACIONADOS A TRATAMENTO HOSPITALAR. FALTA DE COMUNICAÇÃO À BENEFICIÁRIA COM TRINTA DIAS DE ANTECEDÊNCIA. PROVA DE SUBSTITUIÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO POR OUTRO EQUIVALENTE OU AUMENTO DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DOS LOCAIS JÁ PERTENCENTES À REDE CREDENCIADA. INEXISTÊNCIA. REQUISITOS PREVISTOS NO ARTIGO 17 DA LEI Nº 9.656/98. INOBSERVÂNCIA. PRECEDENTES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. A substituição de um prestador de serviço vinculado a um plano de saúde ou o redimensionamento da rede de atendimento ambulatorial são permitidas. As modificações, entretanto, devem observar determinados requisitos previstos no artigo 17 da Lei n. 9.656 de 1998, o que, na espécie, não ocorreu. (TJSP; Apelação Cível 1169663-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria do Carmo Honorio; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 22/07/2024)

No mesmo sentido:

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	6
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. PLANO DE SAÚDE. DESCREDENCIAMENTO PRESTADOR. DESERÇÃO DO RECURSO DO AUTOR. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recursos de apelação interpostos contra sentença que condenou a ré a custear tratamento médico em hospital descredenciado, com multa diária por descumprimento. Ambas as partes apelaram. A ré alegando que não é obrigada a manter hospital de preferência na rede, e o autor apontando omissão no julgado quanto a critérios para substituição do nosocômio. II. Questão em Discussão Consiste em analisar (i) a admissibilidade do recurso do autor e (ii) a regularidade do descredenciamento do hospital pelo plano de saúde. III. Razões de Decidir Não efetuado o recolhimento do preparo, conforme determina o artigo 1.007, § 4º, do CPC, o recurso do autor inadmissível. A operadora de saúde não demonstrou a substituição por prestadores equivalentes, tampouco provou prévia comunicação ao beneficiário. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor impõe a manutenção da rede credenciada ou a substituição por equivalentes, mediante aviso prévio, conforme regulamenta o artigo 17, § 1º, da Lei 9.656/98. IV. Dispositivo e Tese Não se conhece do recurso do autor e nega-se provimento ao recurso da ré. Tese de julgamento: Descredenciamento sem comprovação da substituição dos prestadores por outros equivalentes e sem notificação prévia do beneficiário configura prática abusiva. (TJSP; Apelação Cível 1150256-89.2024.8.26.0100; Relator (a): Carlos Castilho Aguiar França; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLANO DE SAÚDE. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Constatação de que o apelante teve atendimento médico negado junto ao Hospital Samaritano, sob a justificativa de que o estabelecimento teria sido descredenciado da rede hospitalar da ré. Não ocorrência de comunicação prévia do descredenciamento e substituição por prestador equivalente, conforme exigência do art. 17 da Lei nº 9.656/98. Operadora de saúde que altera a narrativa em sede de cumprimento provisório de sentença. Manutenção do atendimento junto ao referido hospital. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000607-46.2023.8.26.0048; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 02/04/2025)

Por esta razão, independentemente da ótica que se observe, não há como não reconhecer que a referida conduta tenha sido abusiva, razão pela qual a determinação proferida à r. sentença apelada deve ser mantida.

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	7
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por outro lado, a mesma sorte não assiste à requerida em relação aos danos morais pleiteados.

Com efeito, uma vez que não se verificam maiores ou efetivos desdobramentos ocasionados pela conduta da parte ré, não há como suplantar a tese de que o mero inadimplemento contratual ou a interpretação equivocada de cláusula contratual e a existência de dúvida sobre a possibilidade de rescisão do contrato coletivo de plano de saúde, não gera dano moral.

O mero inadimplemento contratual não gera violação a direitos da personalidade, de forma que não se passou de aborrecimento cotidiano ao qual todos estão sujeitos. Nesse sentido o entendimento deste E. 6ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL – PLANO DE SAÚDE – OBRIGAÇÃO DE FAZER – NEGATIVA DE COBERTURA DE PROCEDIMENTO CIRÚRGICO – CIRURGIA BARIÁTRICA – TEORIA DA APARÊNCIA – EMPRESAS DO MESMO GRUPO ECONÔMICO – CITAÇÃO VÁLIDA – ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA OPERADORA – ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS QUE NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA OPERADORA PELO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA RECONHECIDA NOS TERMOS DO CDC – HOSPITAL UTILIZADO PELO AUTOR PARA EXAMES PRÉ-OPERATÓRIOS – ALEGAÇÃO DE DESCREDECIMENTO DO PRESTADOR – AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO BENEFICIÁRIO – DESCUMPRIMENTO DO ART. 17, §1º, DA LEI Nº 9.656/98 – CANCELAMENTO UNILATERAL DO PLANO POR SUPOSTA INADIMPLÊNCIA – NECESSIDADE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA – VIOLAÇÃO AO ART. 13, II, DA LEI Nº 9.656/98 – INADIMPLENTO QUE NÃO GERA CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DO PLANO – MULTA COMINATÓRIA FIXADA PARA GARANTIR O CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO – VALOR ADEQUADO E PROPORCIONAL À GRAVIDADE DO DESCUMPRIMENTO – **DANO MORAL AFASTADO – MERO INADIMPLENTO CONTRATUAL QUE NÃO ENSEJA INDENIZAÇÃO AUTOMÁTICA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1010670-30.2024.8.26.0361; Relator (a): Marcello do Amaral Perino; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	8
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – PLANO DE SAÚDE – Descredenciamento de hospital - Sentença que condenou a ré a custear o tratamento do autor, diagnosticado com carcinoma no Hospital Beneficência Portuguesa, no qual ele se encontrava realizando o tratamento - Hospital antes integrante da rede credenciada – Tratamento em curso quando do descredenciamento – Ausência de comprovação de equivalência entre o hospital descredenciado e a clínica à qual encaminhado o apelante – Aplicação do Art. 17, pars. 1º e 2º, da Lei 9.656/98 - Obrigatoriedade de cobertura pela ré – **Danos morais não configurados – Mero inadimplemento contratual - Inexistência de violação a direito da personalidade – Tratamento do autor no hospital em que já o vinha realizando que foi assegurado pela liminar deferida no início do processo – Danos morais afastados – Recurso parcialmente provido.** (TJSP; Apelação Cível 1030599-59.2024.8.26.0002; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

Assim, de rigor o acolhimento do pleito recursal apenas para excluir a condenação em indenização por danos morais.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento ao recurso** de apelação interposto, consubstanciado nas razões de fato e fundamentos de direito expostos acima.

Condeno cada parte a arcar com 50% das custas processuais, bem como em honorários sucumbenciais à parte adversa, os quais arbitro em: (i) a ser pago pela autora à patrona da requerida em 12 % sobre R\$ 10.000,00, valor este relativo aos danos morais pretendidos e improvidos; (ii) a ser pago pela ré à patrona da requerida em 12% sobre R\$ 42.461,88, valor este que corresponde ao valor da causa, subtraída a verba atinente aos danos morais improvidos.

E assim o faço nos termos do artigo 85, § 2º e 11, do Código de Processo Civil, ficando a exigibilidade suspensa em hipótese de ser

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	9
---	---------	--------	---



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

beneficiária da gratuidade de justiça, conforme dispõe o artigo 98, § 3º, do referido diploma processual legal.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, consideram-se prequestionados todos os dispositivos citados pelas partes (art. 1025 do CPC), que não se coadunam com a linha de entendimento adotado no julgamento deste recurso.

DÉBORA BRANDÃO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000101-44.2025.8.26.0228	Voto nº	005274	10
---	---------	--------	----