

## STJ manda reativar plano de saúde após notificação insuficiente

Ao notificar um cliente de que há mensalidade do plano de saúde em atraso, a operadora deve facilitar o pagamento e conferir prazo suficiente para o adimplemento antes cancelar o contrato, especialmente quando se tratar de pessoa idosa.

iStock



Em vez de enviar boleto, operadora pediu para idosa entrar no site e achar segunda via  
iStock

Com esse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça condenou uma operadora de plano de saúde a reativar o contrato de uma mulher de 82 anos, o qual havia sido rompido devido ao não pagamento de uma das mensalidades.

A consumidora não pagou o mês de outubro de 2018, mas adimpliu as parcelas referentes a novembro e dezembro daquele ano e janeiro de 2019.

Segundo o artigo 13, parágrafo único da Lei dos Planos de Saúde (Lei 9.656/1998), a operadora pode cancelar o contrato após 60 dias de inadimplemento, desde que notifique o consumidor até, no máximo, 50 dias — o que confere dez dias para pagar a dívida.

No caso, a operadora não cumpriu esse prazo. A notificação foi expedida após o 50º dia de inadimplemento. Ainda assim, conferiu à consumidora o mesmo prazo de dez dias para fazer o pagamento atrasado.

O problema é que o pagamento não foi facilitado. A notificação informou a idosa de 82 anos do atraso de pagamento e recomendou acessar o site da operadora para imprimir a segunda via. A empresa poderia ter enviado diretamente o boleto em anexo, mas não o fez.

### Dificultou para cancelar

Para a maioria encabeçada pelo voto divergente do ministro Moura Ribeiro, houve quebra da boa-fé objetiva, pois o plano de saúde continuou recebendo as mensalidades subsequentes, mas depois cancelou o plano da idosa sem lhe facilitar o único pagamento em atraso.

"É exigir demais de uma idosa que acesse o sítio eletrônico da empresa e, dentre os vários links, faça o *login* na 'área do beneficiário', que possivelmente necessita de cadastro prévio, encontrar o ícone referente a pagamento ou emissão de segunda via do boleto, selecionar a competência desejada, imprimir e realizar o pagamento. O procedimento é por demais extenuante", afirmou.

Como a cobrança não seguiu a forma costumeira (envio do boleto), o prazo de dez dias para o pagamento da mensalidade atrasada não pode ser considerado razoável. A divergência foi acompanhada pelos ministros Paulo de Tarso Sanseverino e Marco Aurélio Bellizze.

Gustavo Lima



Para ministro Moura Ribeiro, prazo de dez dias para idosa encontrar boleto no site não pode ser considerado razoável  
Gustavo Lima

"A recorrida, ao notificar a recorrente deveria ter facilitado o exercício do seu direito de purgar a mora adequadamente (anexando à notificação o boleto da mensalidade inadimplida), sobretudo por ser idosa — e, por isso, vulnerável —, situação que atrai especial proteção do ordenamento jurídico pátrio (Estatuto do Idoso)", disse o ministro Bellizze, no voto-vista de desempate.

Ficaram vencidos a ministra Nancy Andrighi, relatora, e o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Para eles, a despeito de terem sido ultrapassados os 50 dias para a comunicação do inadimplemento, a operadora concedeu tempo razoável para a regularização pela beneficiária. Superado esse prazo sem o pagamento, é legítima a rescisão unilateral do contrato.

"A notificação prévia, enquanto condição *sine qua non* para o exercício do direito de rescisão unilateral do contrato pela operadora visa a permitir que o beneficiário tenha a oportunidade de purgar a mora e, assim, evitar o cancelamento do serviço; para isso, evidentemente, não basta a mera comunicação do não-pagamento, sendo indispensável, por força da boa-fé objetiva e da função social do contrato, que assim o faça a operadora em tempo razoável, de modo a permitir a regularização do pagamento da mensalidade

pelo beneficiário", explicou a ministra Nancy Andriahi.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
**REsp 1.887.705**

**Date Created**

21/12/2021