



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2023.0000322745**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1128715-05.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE, é apelada TERESA KATTAR.

**ACORDAM**, em 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MARCIA DALLA DÉA BARONE (Presidente) E MAURÍCIO CAMPOS DA SILVA VELHO.

São Paulo, 20 de abril de 2023

**ALCIDES LEOPOLDO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.: 1128715-05.2021.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo (40ª Vara Cível Central)**

**Apelante: Sul América Companhia de Seguro Saúde**

**Apelada: Teresa Kattar**

**Juíza: Paula Velloso Rodrigues Ferreri**

**Voto n. 28.986**

EMENTA: SEGURO SAÚDE – Reembolso – É da essência do contrato de seguro a limitação do risco coberto – Validade das limitações ainda que, para tanto, haja necessidade da aplicação de fórmulas, valer-se de tabelas e realização de cálculos, o que, por si só, não importa em violação ao dever de informação ou que visem a dificultar a compreensão ou seu alcance pelo consumidor, não caracterizando violação aos arts. 6º, III, 46, 51, IV, art. 54, § 4º, CDC e ao art. 757 do Código Civil – Autora que pediu administrativamente prévia do valor de reembolso à requerida – Reembolso efetivamente realizado em valor cerca de 40% menor que a prévia – Direito de informação e legítima expectativa frustrados – Em que pese a requerida alegue o caráter “meramente informativo” do reembolso, fato é que, nos termos do art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor, a informação adequada e clara é direito básico do consumidor, gerando a legítima expectativa naquele que a recebe de um fornecedor - Reembolso devido como previsto – Recurso desprovido.

Trata-se de ação condenatória, alegando a autora ser beneficiária de seguro saúde e necessitou ser submetida a procedimento cirúrgico em 05/07/2021, tendo optado por médico particular para o procedimento, que apresentou orçamento de R\$ 68.000,00 para o procedimento, razão pela qual pediu administrativamente à Operadora requerida uma prévia do reembolso, a qual apresentou o valor de R\$ 42.688,80, entretanto, após enviar a nota fiscal dos procedimentos à requerida, inclusive com desconto de R\$ 8.000,00 da equipe médica,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

recebeu o reembolso em parcelas que somam R\$ 25.372,00, valor muito inferior à prévia, restando em aberto R\$ 17.316,80 que a requerida se recusa a reembolsar, razão pela qual pleiteia sua condenação ao pagamento da diferença.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou procedente a ação, para condenar a ré ao pagamento do valor remanescente do reembolso previamente informado, qual seja, o montante de R\$ 17.316,80, a ser atualizado monetariamente pela tabela prática do E. TJSP desde a data de desembolso, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação, bem como das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação (fls. 272/276).

A Operadora apelou sustentando que tendo a autora optado por realizar o procedimento com profissionais não credenciados, sua obrigação se limita a reembolsar os valores dentro dos limites contratuais, sendo que a prévia de reembolso tem caráter meramente informativo, estando o pagamento do reembolso vinculado à análise técnica dos relatórios e laudos apresentados, assim como às condições gerais do contrato, restando claro que a autora tem por objetivo obrigar à autora a arcar com despesas de profissional não referenciado pelo plano, o que é descabido, tendo em vista que não se pode impor o custeio de gastos além dos limites do contrato, o que impactaria o princípio do mutualismo, obrigando a requerida a repassar os prejuízos aos beneficiários, razões pelas quais pleiteia a improcedência da ação (fls. 281/288).

Foram apresentadas contrarrazões pugnando-se pela manutenção da sentença (fls. 294/310).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 313/314).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**É o Relatório.**

A requerente, beneficiária de seguro saúde coletivo da ré, necessitou de cirurgia ortopédica no dia 05/07/2021, que foi realizada por livre escolha por médico particular no Hospital Sírio Libanês (fls. 28/31), solicitando reembolso dos procedimentos à requerida. Entretanto, os reembolsos efetuados (fls. 38/50) teriam sido menores que a prévia feita pela própria requerida (fls. 32/37), razão pela qual pleiteia a complementação do valor.

Não se pode confundir “seguro saúde” com “plano de saúde”. Distinguem-se, em princípio, quanto à abrangência do contrato. Nestes os beneficiários têm o serviço de assistência médica prestado por profissionais e estabelecimentos credenciados pela operadora, e nos seguros, além da rede referenciada de hospitais, médicos e laboratórios, há a livre escolha dos prestadores pelo consumidor, com direito ao reembolso das despesas médicas e/ou hospitalares.

O plano pode prever cláusulas restritivas ao valor total das despesas para fim de reembolso. São válidas limitações ainda que, para tanto, haja necessidade da aplicação de fórmulas, valer-se de tabelas e realização de cálculos, o que, por si só, não importa em violação ao dever de informação ou que visem a dificultar a compreensão ou seu alcance pelo consumidor, não caracterizando violação aos arts. 6º, III, 46, 51, IV, art. 54, § 4º, CDC e ao art. 757 do Código Civil.

Consoante o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o que se aplica ao seguro saúde: " o beneficiário de plano de saúde que escolhe hospital privado de referência em seu segmento, de outra



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

capital e de alto custo para realização do diagnóstico e tratamento, ainda que emergencial, da sua doença, tem o respectivo ônus financeiro de custear com o pagamento das despesas decorrentes de sua opção. Nesses contornos, a operadora do plano de saúde contratado tem o dever de reembolsar os valores nos limites do que foi estabelecido contratualmente" (REsp 1679015/MS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018; AgInt no AREsp 1439322/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 16/05/2019, DJe 23/05/2019), o que se aplica à espécie, de opção de médico e equipe particulares, em cirurgia eletiva.

É assente perante o mesmo Tribunal Superior que: "1. Nos casos em que não seja possível a utilização dos serviços médicos próprios, credenciados ou conveniados, a operadora de assistência à saúde deve responsabilizar-se pelo custeio das despesas médicas realizadas pelo segurado, mediante reembolso. **O reembolso, porém, é limitado aos preços de tabela efetivamente contratados com a operadora de saúde, à luz do art. 12, VI, da Lei 9.656/98, sendo, portanto, lícita a cláusula contratual que prevê tal restrição, que conta com expressa previsão legal. Precedentes**" (AgInt no AREsp 1400256/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 03/05/2021, DJe 28/05/2021), bem como que: "2. Esta Corte Superior possui jurisprudência consolidada de que **é lícita a cláusula que limita o valor de reembolso de despesas médicas suportadas pelo beneficiário em conformidade com a tabela da administradora do plano de saúde, restrição válida inclusive nos casos de urgência e emergência**" (AgInt nos EDcl no REsp 1799007/RS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/04/2021, DJe 15/04/2021).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

No caso, em que pese a requerida alegue o caráter “meramente informativo” do reembolso, fato é que, nos termos do art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor, a informação adequada e clara é direito básico do consumidor, gerando a legítima expectativa naquele que a recebe de um fornecedor.

Da análise do contrato (fls. 111/191), verifica-se que a estimativa de reembolso não é facilmente obtida pelo consumidor, tomando por base tabelas da requerida, de modo que a autora, de forma diligente, procurou a Operadora solicitando a prévia de reembolso justamente para que tomasse uma decisão quanto a realização ou não da cirurgia nos moldes contratados, tendo, inclusive, conseguido desconto.

A diferença entre o valor previsto e o efetivamente reembolsado é de cerca de 40%, ferindo frontalmente a legítima expectativa criada decorrente do dever de informação.

O dever de informar, alerta Cláudia Lima Marques<sup>1</sup>, representa no CDC, “um verdadeiro dever essencial, dever básico (art. 6º, inciso III) para a harmonia e transparência das relações de consumo. O dever de informar passa a ser natural na atividade de fomento ao consumo, na atividade de toda a cadeia de fornecedores, é verdadeiro ônus atribuído aos fornecedores, parceiros contratuais ou não do consumidor”.

O dever de informação nas relações contratuais é indissociável dos deveres de boa-fé objetiva, cooperação e cuidado.

Nesse sentido, já decidiu o Superior Tribunal de

<sup>1</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais. 5ª ed. São Paulo: RT. 2005, p.771-2.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Justiça que: "1. O direito à informação, no Código de Defesa do Consumidor, é corolário das normas intervencionistas ligadas à função social e à boa-fé, em razão das quais a liberdade de contratar assume novel feição, impondo a necessidade de transparência em todas as fases da contratação: o momento pré-contratual, o de formação e o de execução do contrato e até mesmo o momento pós-contratual..." (REsp 1188442/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 06/11/2012, DJe 05/02/2013).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** à apelação, majorando-se em 5% os honorários advocatícios recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015.

**ALCIDES LEOPOLDO**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica