



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0434846-14.2016.8.19.0001

APTE. [REDACTED]

APDOS. CLUB MED BRASIL S.A. E EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S/A.

RELATOR: DESEMBARGADOR MAURICIO CALDAS LOPES

Ação Indenizatória.

Queda da autora no interior do estabelecimento da 1ª ré.

Pacote de sete dias no resort localizado em Punta Cana, incluso no valor contratado o plano de assistência viagem "Europ Assistance".

Recusa de pagamento da indenização por parte das rés.

Sentença de parcial procedência.

Apelação.

Solidariedade existente entre as rés que integram a mesma cadeia de consumo.

Queda da autora no saguão principal do estabelecimento da 1ª ré, de modo a fraturar o punho esquerdo e necessitar de intervenção cirúrgica de urgência.

Fato incontroverso.

Inexistência de prova qualquer quanto à ausência de defeito do serviço ou ainda de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, nos moldes do §3º do art. 14 do CDC.

Autora que, tão logo do seu retorno ao Brasil, se submeteu ao procedimento cirúrgico reputado urgente.

Comportamento abusivo da seguradora.

Recusa indevida.

Danos materiais comprovados.

Obrigação secundária de compor danos configurada.

Dano moral que resulta, no caso, da aflição e da indignação de se ver obrigada a arcar com os custos de serviços médicos cobertos pelo contrato de seguro viagem, ainda mais porque impossibilitada de expressar os sintomas, incômodos e dores que sentia em virtude do desconhecimento da língua nativa local, direito que deveria ter sido resguardado pelo complexo hoteleiro quanto ao seu dever de assistência.

Redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Provimento parcial do recurso.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos de **Apelação Cível nº 0434846-14.2016.8.19.0001** em que é apelante [REDACTED] e apelados CLUB MED BRASIL S.A. e EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S/A., **ACORDAM** os

1

Secretaria da Décima Oitava Câmara Cível
Rua Dom Manuel, 37, 2º andar – Sala 233 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6018 – E-mail: 18cciv@tjrj.jus.br – PROT. 2175





Desembargadores que integram a Décima Oitava Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, à unanimidade de votos, em **dar parcial provimento** ao recurso para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento dos valores despendidos a título de antecipação de voo, **apenas da autora**, de realização da cirurgia no Brasil, corrigidos monetariamente a partir do desembolso e com juros de mora da citação, sem prejuízo de compor danos de índole moral estimados em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigidos monetariamente deste decidido e acrescidos dos juros de mora da data da citação – Sumulas 54 e 362 do STJ a *contrario sensu*.

Custas e honorários de 15% sobre o valor da condenação pelas vencidas.

Assim decidem, na conformidade do relatório e voto do relator.

RELATÓRIO

1. Trata-se de **AÇÃO INDENIZATÓRIA**, proposta por [REDACTED] em face de **CLUB MED BRASIL S.A.**, lide denunciada à **EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S/A.**, com vistas a reparar-se dos danos materiais e morais suportados em decorrência de acidente sofrido nas dependências do estabelecimento da ré, em decorrência das despesas médicas e da necessidade de retorno ao Brasil para realização de cirurgia em seu punho esquerdo.

A sentença apelada **julgara procedente em parte** a ação para condenar as rés, solidariamente, ao custeio integral das despesas médicas decorrentes do atendimento da autora no Hospital de Punta Cana e no resort da 1ª ré, valores corrigidos e acrescidos de juros

2





desde a data do efetivo desembolso pela autora, deduzidos aqueles já suportados pela seguradora. Ao depois, julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, bem como pelas despesas médicas realizadas no Brasil e pela antecipação de voo. Por fim, diante da sucumbência recíproca, compensou as custas e honorários advocatícios.

1.1 Daí o apelo da autora que se bate, preliminarmente, pela nulidade da sentença, por cerceamento de defesa, por isso que necessário o testemunho do médico ou a realização de perícia médica. Ao depois, pugna pela reforma da sentença, com fundamento na falha dos serviços prestados pelo estabelecimento hoteleiro, que não auxiliou a autora no atendimento médico a que teve que se submeter, deixada à própria sorte em país de língua estrangeira, e ao próprio custeio do serviço médico decorrente da lesão sofrida.

1.2 As contrarrazões das rés sustentam o acerto do que decidido em 1º grau, com ressalva quanto ao pagamento das respectivas cotas partes.

1.3 Este o breve **relatório**.

VOTO DO RELATOR

2. Recurso tempestivo de modo que, presentes os demais pressupostos objetivos e subjetivos da respectiva admissibilidade, dele se conhece.

3. Narra a apelante que não foi assistida de maneira adequada, por isso que atendida pelo médico plantonista do complexo hoteleiro com especialidade em pediatria e encaminhada ao Hospital da cidade caribenha sem acompanhamento de qualquer funcionário do hotel





que pudesse garantir a comunicação da paciente com os médicos estrangeiros.

Aduz que foi compelida a arcar com a consulta do pediatra e com todos os procedimentos realizados no hospital local e, que, malgrado tenha sido informada que as despesas decorrentes do acidente seriam posteriormente reembolsadas, também se viu obrigada a custear as despesas com o adiantamento de voo e com a realização de cirurgia no Brasil.

4. Por primeiro, não se tenha dúvidas quaisquer quanto à natureza consumerista da relação jurídica mantida entre autora e as rés que, ao desenvolver determinada atividade no mercado de consumo, mediante remuneração, se caracteriza como fornecedora de serviços e se submete à regulação da Lei nº 8.078/90, como, sem dificuldades, se recolhe de seu artigo 3º, *caput* e §2º.

Também não há como afastar-se a solidariedade existente entre as rés, por isso que integram a mesma cadeia de consumo, tratando-se de empresas coligadas com o fim de oferecer um serviço completo de assistência ao cliente, aí compreendidos serviços de entretenimento e de assistência à saúde em virtude de viagem, tal como descrito no cabeçalho do próprio contrato de cobertura da seguradora ao inserir o nome do resort – Club Med.

4.1 Pois bem, através dos documentos anexados aos autos, resta incontroverso o fato de que a autora se acidentou no saguão principal do estabelecimento da 1ª ré, de modo a fraturar o punho esquerdo e necessitar de intervenção cirúrgica de urgência.





Há nos autos documentos suficientes à comprovação da contratação do pacote de viagem – *7 dias em quarto Club família*, a inclusão de assistência médica da “*europ assistance*” em parceria com o resort para cobertura das despesas médicas e hospitalares decorrentes de acidente e enfermidade não pré-existente limitada a €30.000 (trinta mil euros); o reporte do acidente subscrito pelo próprio estabelecimento, os recibos médicos de pagamento do pediatra e dos serviços médicos realizados no hospital de Punta Cana; o atestado médico que assegura a necessidade de realização de cirurgia de urgência, o documento entregue à autora com orientações de procedimento de reembolso e número de protocolo, e o comprovante de entrega de correspondência na França, tal como determinado pela seguradora para processo de reembolso. (Índices eletrônicos 25 a 78)

Em sua defesa, a Seguradora limitou-se a afirmar que “*o contrato não cobre cirurgia fora do local da viagem; que não restou comprovado o estado de urgência, vez que após o acidente remarcou sua passagem de avião e voltou para o Brasil para que pudesse ser operada com seu médico;*”, mas nenhuma prova fez de que o defeito inexistiu ou da culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, nos moldes do §3º do art. 14 do CDC...

4.2 Ora, tão logo do seu retorno ao Brasil a autora se submeteu ao procedimento cirúrgico, daí porque injustificáveis as recusas de reembolso quanto ao adiantamento do voo da autora, não assim, entretanto, de seus acompanhantes, bem como da realização da cirurgia no punho, por isso que atestado o caráter de urgência a fim de que não houvesse a consolidação óssea que ensejasse malformação (índice





eletrônico 56) e fundado receio de que não arcassem as rés também com o valor da cirurgia, por isso que já negados os custos dos valores despendidos com as despesas médicas quando ainda de sua estada naquele país.

Não é outro o entendimento deste E. Tribunal de Justiça acerca do tema:

"EMENTA: Apelações Cíveis. Direito do consumidor. Seguro Viagem. Ação indenizatória por danos morais e materiais. Seguradora que nega autorização para exame e cirurgia de joelho que precisava o demandante realizar, quando se encontrava no exterior. Sentença que condena as rés solidariamente em danos morais no importe de R\$ 10.000,00 e julga improcedente o pedido de ressarcimento do dano material. Apelo do autor e da seguradora. Preliminar de ilegitimidade passiva e de falta de interesse de agir suscitada pela 1ª ré em contrarrazões que não prospera, uma vez que o seguro contratado foi adquirido junto à empresa, resistindo ela ainda aos pedidos do autor. Demais questões suscitadas nas contrarrazões que deveriam ter sido objeto de recurso próprio, não podendo assim ser enfrentadas pelo Colegiado. Ausência de comprovação pelas demandadas de qualquer excludente de responsabilidade que afaste o dever de indenizar. Eventual recusa de clínicas e médicos credenciados que se encontram no exterior em realizar o tratamento de saúde precisado pelo segurado, se constitui em risco do empreendimento. Resultado da ressonância magnética custeada pelo autor na Espanha, diante da recusa da seguradora em pagar o exame, que indicou a cirurgia como forma de tratamento. Operação que foi realizada logo após o retorno do autor ao Brasil. Despesas médicas assim que devem ser custeadas pelas rés. Dano moral configurado e razoavelmente fixado, não merecendo majoração ou redução. Inteligência do verbete sumular de n.º 343 desta Corte. Custas e honorários pelas rés. Aplicação do art. 85, § 11, da Lei 13.105/15 em relação à seguradora. RECURSOS CONHECIDOS E DADO PARCIAL PROVIMENTO AO DO AUTOR E NEGADO PROVIMENTO AO DA RÉ." (0090656-75.2012.8.19.0002 - APELAÇÃO. Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 01/02/2017 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL).

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SEGURO VIAGEM. COBERTURA DAS DESPESAS COM ANTECIPAÇÃO DO VOO EM VIRTUDE DE ACIDENTE. RECUSA EM REEMBOLSAR OS VALORES DESPENDIDOS PELO AUTOR. SENTENÇA DE





PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA FUNDAMENTADA NA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO, DEVENDO O EMPREENDEDOR SUPOSTAR OS RISCOS DE SUA ATIVIDADE, TAL COMO DELA AUFERE OS LUCROS. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. COMPROVAÇÃO DA NECESSIDADE DE RETORNO URGENTE AO BRASIL, DIANTE DA POSSIBILIDADE DE REALIZAÇÃO DE CIRURGIA NO BRAÇO QUEBRADO, CONFORME ATESTADO JUNTADO ÀS FLS. 17. DESPESAS, COM VIAGEM DE RETORNO ANTECIPADA, DEVIDAMENTE COMPROVADAS. OBRIGAÇÃO DE RESSARCIR. NEGATIVA DA SEGURADORA INFUNDADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR FIXADO DE R\$ 10.000,00 (dez mil reais) QUE REPUTO EXAGERADO. REDUÇÃO PARA R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) QUE ATENDE OS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, SENDO NECESSÁRIO E SUFICIENTE PARA A REPROVAÇÃO E PREVENÇÃO DA CONDUTA LESIVA. RECURSO PROVIDO, PARCIALMENTE, APENAS PARA REDUZIR O DANO MORAL. MANTIDA, NO MAIS, A R. SENTENÇA APELADA. "(1013742-84.2011.8.19.0002 - APELAÇÃO. Des(a). MÁRCIA CUNHA SILVA ARAÚJO DE CARVALHO - Julgamento: 03/12/2014 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL).

4.3 Daí que, comprovadamente defeituosos os serviços de prestados pelas rés -- *que, em momento algum, se desincumbiu da comprovação de qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo da pretensão* --, a defesa no sentido de que necessário o contato e autorização prévia da seguradora para reembolso não as exime do dever de repará-los e nem as livra da obrigação secundária de compor os danos imateriais daí decorrentes, tamanho seu descaso com os inúmeros protocolos de reclamações a que procedeu a autora, cujo estado de saúde não poderia se submeter aos bons humores da seguradora em adimplir com as obrigações assumidas...

Ressalte-se, ademais, a abusividade da cláusula que condiciona a indenização à comunicação prévia da seguradora, na linha, aliás do entendimento desta E. Corte...



"**APELAÇÃO CÍVEL.** Contratação de seguro viagem para assistência médico-hospitalar no exterior. Cláusula limitativa do risco. **Exclusão da cobertura por falta de comunicação nas primeiras 24hs posteriores ao sinistro.** Prazo exíguo, injustificado e desprovido de razoabilidade, mormente diante do objeto do seguro que envolve risco de vida à saúde e/ou vida do consumidor por evento ocorrido no exterior. **Cláusula abusiva, vedada pelo art. 51, inciso IV, da lei consumerista. Mal súbito impeditivo de comunicação prévia.** Informação essencial omitida no bilhete de seguro. Ausência de prova da vinculação do autor às cláusulas gerais da apólice. Documento apresentado sem a demonstração de qualquer elemento de manifestação de vontade das partes. Não demonstração do cumprimento dos deveres de transparência e lealdade. Reembolso integral devido. Violação dos princípios da transparência e boa-fé contratuais. Sinistro ocorrido dentro do prazo de vigência da apólice. Indenização securitária devida. Reembolso das despesas efetivamente realizadas. Dano moral não configurado. Ausência de recusa a atendimento médico, mas apenas ao reembolso. Inocorrência de lesão à dignidade dos autores. Mero inadimplemento contratual. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.". (0034598-32.2016.8.19.0028 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS EDUARDO DA ROSA DA FONSECA PASSOS - Julgamento: 30/01/2019 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL). Grifo nosso.

"**Apelações.** Contrato de seguro atrelado a cartão de crédito internacional. Cobertura de assistência médica no exterior. Segunda autora que, em viagem junto ao seu marido, primeiro autor, sofre aguda infecção no sistema excretor e necessita de atendimento de urgência, sem que houvesse na região médico conveniado à administradora ré que pudesse deslocar-se até o hotel em que se achava hospedada, providência necessária em vista de seu quadro clínico. Autores que então se socorrem de profissional particular, por eles diretamente remunerado, vindo depois a solicitar reembolso que lhes é indevidamente recusado. **Abusividade intrínseca da cláusula contratual que exige prévia comunicação com a ré para atendimento médico em situações de urgência.** Autores que, em todo caso, cumpriram-na a contento. Dever de ressarcimento. Dano moral configurado. Não pode ser considerada mero aborrecimento a situação fática ocorrida no curso ou em razão da prestação de serviço de consumo, na qual o fornecedor não soluciona a reclamação, levando o consumidor a contratar advogado ou servir-se da assistência judiciária do Estado para demandar judicialmente por uma solução que o prestador poderia facilmente oferecer em esfera administrativa, já que pelo crivo do Juiz ou Tribunal se reconhece a sua falha e o direito do consumidor. Essa conduta, que se prevalece da judicialização como estratégia comercial de contenção de despesas e industrializa



a negação de direitos, estimula a desnecessária proliferação de demandas, onerando a sociedade e o Poder Judiciário. Ao contrário, mero aborrecimento é aquele decorrente de conflito que o fornecedor soluciona em tempo razoável, sem maiores consequências para o consumidor. Arbitramento realizado com observância dos postulados da razoabilidade e da proporcionalidade. Honorários advocatícios que importa reduzir, à luz da baixa complexidade da demanda e dos critérios elencados no § 3º do art. 20 do CPC. Parcial provimento do primeiro recurso e negativa de seguimento ao segundo (CPC, art. 557, caput e § 1º-A).". (0110680-93.2013.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 29/10/2015 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL). Grifo nosso.

5. O dano de índole moral, portanto, é absolutamente indiscutível e resulta da aflição e da indignação de se ver obrigada a arcar com os custos de serviços médicos cobertos pelo contrato de seguro viagem, ainda mais porque impossibilitada de expressar os sintomas, incômodos e dores que sentia em virtude da lesão e do desconhecimento da língua nativa local, direito que deveria ter sido resguardado pelo complexo hoteleiro, inclusive quanto ao seu dever de assistência, fazendo-a acompanhar-se de quem pudesse traduzir-lhe os reclamos.

5.1 A verba de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), por seu turno, se exhibe adequada, proporcional e suficiente à composição do dano moral experimentado e deve ser acrescida de juros de mora da citação e correção monetária deste decidido.

6. Tais circunstâncias, **dá-se parcial provimento** ao recurso para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento do valor despendido com a antecipação de voo apenas da autora, bem como do que despendido com a realização da cirurgia no Brasil, corrigidos monetariamente a partir do desembolso e com juros de mora da citação, sem prejuízo da composição dos danos morais arbitrados em R\$ 6.000,00



(seis mil reais), corrigidos monetariamente deste decidido e acrescidos dos juros de mora da data da citação – Sumulas 54 e 362 do STJ a *contrario sensu*.

Custas e honorários de 15% sobre o valor da condenação pelas vencidas.

Intimem-se.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2.019.

Desembargador Mauricio Caldas Lopes
Relator