

Uma operadora de saúde foi condenada a indenizar um cliente em R\$ 4 mil por danos morais após descredenciar profissionais de sua rede, deixando o consumidor sem acesso aos serviços de saúde na cidade de Pau dos Ferros. O caso foi analisado pelo juiz Flávio Roberto Pessoa de Moraes, do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Pau dos Ferros.

O autor alega que recentemente foi surpreendido com a impossibilidade de realização de consultas e atendimentos, em razão da operadora de saúde ter descredenciado os profissionais que atendiam na região, ficando os serviços disponíveis unicamente nas cidades de Mossoró e Natal. Assim, requereu pelo recredenciamento da rede de atendimento do plano em Pau dos Ferros, bem como a condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais.

Em contestação, a operadora de saúde sustenta que após a devida análise, deliberou pelo descredenciamento de clínicas e estabelecimentos hospitalares, a fim de restabelecer o padrão de atendimento e proporcionar a melhor prestação dos seus serviços, tendo sido expedidas as devidas comunicações via online. Além disso, aponta ser legítima a exclusão de cobertura a procedimentos e tratamentos realizados fora da rede credenciada. Desse modo, sustenta estar ausente qualquer ato ilícito, e que não há o dever de indenizar.

Responsável por analisar o caso, o magistrado embasou-se na Lei nº 9.565/98, que trata sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Segundo tal legislação, a inclusão de qualquer prestador de serviço de saúde como contratado, referenciado ou credenciado dos produtos implica compromisso com os consumidores quanto à sua manutenção ao longo da vigência dos contratos, permitindo-se sua substituição, desde que seja por outro prestador equivalente e mediante comunicação aos consumidores com 30 dias de antecedência.

“No caso dos autos, todavia, a operadora não fez prova de ter cumprido sequer o menor dos requisitos, que seria a simples comunicação aos consumidores com 30 dias de antecedência. Não só a parte autora não foi previamente comunicada, como em verdade toda a cidade em que reside (Pau dos Ferros) passou a não mais dispor de qualquer profissional ou entidade credenciada, não tendo havido equivalente substituição, pois que só restaria à parte autora buscar atendimento em outras cidades, mediante relevantes deslocamentos”, ressaltou.

Quanto ao pedido de recredenciamento da rede de atendimento do plano de saúde em Pau dos Ferros, o juiz indeferiu o requerimento. Segundo o entendimento, o que além de implicar numa providência de cunho geral, na prática impõe indevidamente a terceiros (prestadores de serviço) um dever de vincular-se ao plano. “O autor não vem se submetendo a tratamento contínuo que foi interrompido, tanto assim que não aponta qualquer profissional ou clínica em específico cujo credenciamento busca manter”, explicou.

Dessa forma, o magistrado destacou que a conduta da empresa ré ensejou transtornos ao cliente, na condição de consumidor, que além de já lidar com os problemas inerentes aos possíveis problemas de saúde que possam lhe acometer, tem ainda que conviver com a incerteza quanto à disponibilização de tratamento em sua cidade e região, sem falar na perda de tempo útil para resolução do ocorrido. Com isso, deferiu o pedido e determinou à empresa o pagamento de indenização por danos morais.

Fonte: TJRN, em 06.03.2026