

RESPONSABILIDADE CIVIL

DANOS MORAL E MATERIAL

Recurso REsp 418.572/
Tribunal STJ
Relator Luis Felipe Salomão

ALTERAÇÕES — DEVER DE INFORMAR INDIVIDUALMENTE A CADA ASSOCIADO

RESUMO

- Cinge-se a lide a determinar se a operadora de plano de saúde está obrigada a informar individualmente cada associado acerca de alterações efetuadas na rede credenciada de atendimento. - Em primeiro lugar, cumpre bem delimitar o objeto da controvérsia. Não se discute nesse processo o direito das operadoras de plano de saúde de modificar a rede conveniada, tampouco de estabelecer regimes de atendimento diferenciados entre os hospitais a ela conveniados. - Dessa forma, não se disputa a legalidade de o Hospital Nove de Julho - onde o falecido marido e pai das recorrentes procurou atendimento - ser conveniado apenas para a realização de cirurgias eletivas, não aceitando por intermédio do plano de saúde mantido pela associação recorrida, pois, atendimentos emergenciais. - Na realidade, o que se questiona é tão somente a forma como a operadora descredenciou o atendimento emergencial naquele hospital, notadamente o procedimento adotado para dar ciência desse fato aos seus associados. - Na espécie, o Hospital Nove de Julho era conveniado inclusive para internações de emergência - tanto que, em oportunidade anterior, o de cujus fora lá atendido fazendo uso do plano de saúde - e, a partir de um dado momento, a operadora decidiu descredenciar parcialmente o referido nosocômio, mantendo o convênio apenas para cirurgias eletivas. - A família recorrente, porém, não foi individualmente informada acerca desse descredenciamento. Consta da sentença que "a documentação apresentada pela ré não comprova que forneceu informação expressa acerca dessa restrição ao associado O.F" (fl., e-STJ). - O TJ/SP, contudo, considerou essa circunstância irrelevante, concluindo ser "dever do consumidor se manter informado sobre as entidades conveniadas e forma de atendimento, não se impondo ao segurador o dever de informar, pessoalmente, cada um dos segurados" (fl., e-STJ). - Nos termos do art. 6º, III, do CDC, constitui direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem". - Em complemento, o art. 46 do CDC estabelece que "os contratos que regulam relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo". - No que tange especificamente às operadoras de plano de saúde, o STJ já decidiu estar ela "obrigada ao cumprimento de uma boa-fé qualificada, ou seja, uma boa-fé que pressupõe os deveres de informação, cooperação e cuidado com o consumidor/segurado" (REsp 418.572/SP, 4ª Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 30.03.2009) (grifei). - Vale notar que os referidos dispositivos legais são reflexo do princípio da transparência, que alcança o negócio em sua essência, na medida em que a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato. Trata-se, portanto, de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas também durante toda a sua execução. - Muito oportuna, nesse ponto, a lição de CLÁUDIA LIMA MARQUES, no sentido de que o dever de informar não se restringe à fase pré-contratual, incluindo o dever "de informar durante o transcorrer da relação (...), ainda mais em contratos cativos de longa duração, como os de planos de saúde (...), pois, se não sabe dos riscos naquele momento, não pode decidir sobre a cont

EMENTA

Os arts. 6º, III, e 46 do CDC instituem o dever de informação e consagram o princípio da transparência, que

alcança o negócio em sua essência, na medida em que a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato. Trata-se de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas também durante toda a sua execução. - O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada. Diante disso, o comando do art. 6º, III, do CDC, somente estará sendo efetivamente cumprido quando a informação for prestada ao consumidor de forma adequada, assim entendida como aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor. - A rede conveniada constitui informação primordial na relação do associado frente à operadora do plano de saúde, mostrando-se determinante na decisão quanto à contratação e futura manutenção do vínculo contratual. - Tendo em vista a importância que a rede conveniada assume para a continuidade do contrato, a operadora somente cumprirá o dever de informação se comunicar individualmente cada associado sobre o descredenciamento de médicos e hospitais.