

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO DO CONSUMIDOR I

MARCELO FONSECA SANTOS

MAURÍCIO TESTONI

ERICA ANTONIA BIANCO DE SOTO INOUE

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU – São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM – São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI – Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito do consumidor[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Érica Antônia Bianco de Soto Inoue, Maurício Testoni, Marcelo Fonseca dos Santos – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-253-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito 3. Consumidor.. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO DO CONSUMIDOR I

Apresentação

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI – SÃO PAULO/SP, realizado na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) nos dias 26, 27 e 28 de novembro de 2025, teve como tema central: “Os caminhos da internacionalização e o futuro do Direito”. O evento proporcionou uma reflexão em um momento histórico marcado pela intensificação das interconexões globais econômicas, políticas, culturais e tecnológicas que desafiam as fronteiras tradicionais dos Estados e colocam o Direito diante de novas exigências e dilemas. Diante disso, destacaram-se discussões contemporâneas e de grande relevância que abordaram essa temática, tanto nas atividades do evento quanto nos Grupos de Trabalho e nas sessões de apresentação de pôsteres. Os estudos reunidos nesta publicação foram originalmente apresentados como pôsteres no âmbito do Grupo “DIREITO DO CONSUMIDOR”. Os resultados das pesquisas realizadas refletem uma parte significativa dos estudos produzidos no âmbito da temática central do Grupo de Trabalho. Espera-se que o leitor tenha a oportunidade de acessar e refletir sobre essas discussões por meio da leitura dos textos aqui reunidos. Manifestamos nossa gratidão a todos os pesquisadores, colaboradores e participantes que contribuíram para os debates e para a organização do evento. Boa leitura a todos! Érica Antônia Bianco de Soto Inoue (ITE). Maurício Testoni (UPM). Marcelo Fonseca dos Santos (UPM).

SAÚDE PÚBLICA E CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: A DEFESA DO CONSUMIDOR ACERCA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EM PLANOS DE SAÚDE

**Isabel Pacheco Caixeta
Gabriel Melo Amaral da Silveira**

Resumo

Introdução

O sistema de saúde brasileiro caracteriza-se pela coexistência entre o setor público e o setor privado, sendo os planos de saúde uma alternativa amplamente utilizada pela população que busca acesso mais célere e eficiente aos serviços médicos. Todavia, a contratação desses planos frequentemente expõe os consumidores a cláusulas contratuais que geram desequilíbrio nas relações jurídicas entre operadoras e beneficiários. Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) assume papel essencial na proteção dos direitos dos consumidores, assegurando equilíbrio e transparência nas relações contratuais. A legislação específica, representada pela Lei nº 9.656/1998, conhecida como Lei dos Planos de Saúde, deve ser interpretada em harmonia com os princípios consumeristas, de modo a evitar práticas abusivas e violações à dignidade do consumidor. O presente estudo analisa a eficácia do CDC na proteção do consumidor no âmbito da contratação de planos de saúde, com enfoque na identificação e invalidação de cláusulas abusivas.

Problema de Pesquisa

Apesar da existência de uma legislação consolidada e de ampla atuação do Poder Judiciário, ainda é recorrente a inserção de cláusulas que restringem direitos essenciais do consumidor, como limitações à cobertura de tratamentos, reajustes abusivos e negativas indevidas de atendimento. O problema central que norteia a pesquisa é: de que forma o Código de Defesa do Consumidor assegura a proteção do consumidor diante das cláusulas abusivas presentes nos contratos de planos de saúde no Brasil?

Objetivo

O objetivo geral consiste em analisar a eficácia do Código de Defesa do Consumidor na proteção dos beneficiários de planos de saúde frente à inserção de cláusulas abusivas nos contratos. Como objetivos específicos, buscou-se examinar a Lei nº 9.656/1998 e sua aplicação em conjunto com o CDC; investigar a responsabilidade civil das operadoras de saúde diante da prestação inadequada de serviços; identificar cláusulas consideradas abusivas nos contratos de planos de saúde; e apresentar decisões judiciais recentes que consolidam a

proteção do consumidor nesse contexto.

Método

O trabalho utilizou o método dedutivo, partindo de princípios gerais do Direito do Consumidor para a análise de situações específicas no âmbito da saúde suplementar. A pesquisa é de natureza qualitativa, com abordagem bibliográfica e documental, baseada em doutrina, legislação e jurisprudência. Foram consultadas obras de autores como Cláudia Lima Marques, Pablo Stolze Gagliano, Venosa e Tartuce, bem como decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A metodologia permitiu a identificação das principais práticas abusivas e a compreensão de como o ordenamento jurídico brasileiro busca corrigi-las.

Resultados Alcançados

Os resultados apontam que a relação contratual entre consumidores e operadoras de planos de saúde configura relação de consumo, conforme os artigos 2º e 3º do CDC, o que justifica a aplicação integral das normas consumeristas. Verificou-se que a responsabilidade civil das operadoras é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, sendo suficiente a comprovação do nexo causal entre o serviço defeituoso e o dano experimentado pelo consumidor. Dentre as cláusulas reconhecidas como abusivas, destacam-se a limitação de tempo de internação hospitalar, a negativa de cobertura de tratamentos reconhecidos pela ANS, os reajustes desproporcionais por faixa etária e a exclusão de fornecimento de próteses e órteses necessárias ao tratamento médico. Em decisão paradigmática, o STJ (REsp 1.568.244/RJ) considerou abusivo o reajuste de mensalidades de beneficiários idosos, determinando a prevalência dos princípios da boa-fé objetiva e da proporcionalidade. Da mesma forma, tribunais estaduais têm reconhecido a nulidade de cláusulas que limitam o tempo de internação e excluem tratamentos indispensáveis, com fundamento no artigo 51, inciso IV, do CDC, que considera nulas cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Constatou-se ainda que o Poder Judiciário tem atuado como instrumento de efetivação dos direitos do consumidor, coibindo práticas ilícitas e reforçando a necessidade de contratos transparentes e socialmente equilibrados. Por fim, conclui-se que a aplicação harmônica entre o CDC e a Lei dos Planos de Saúde fortalece a tutela da dignidade humana e a proteção jurídica do consumidor, parte hipossuficiente na relação contratual. O debate sobre a abusividade contratual é, portanto, essencial para aprimorar o sistema de saúde suplementar e assegurar o efetivo acesso à saúde de qualidade.

Palavras-chave: Planos de saúde, Cláusulas abusivas, Código de Defesa do Consumidor, Judicialização, Responsabilidade civil

Referências

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. DIREITO DO CONSUMIDOR. 11a ed. Saraiva. 2023. 13.

ALMEIDA, Raquel. Código de Defesa do Consumidor e os planos de saúde. Brasil. JusBrasil. 2023. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/codigo-de-defesa-do-consumidor-e-os-planos-de-saude/1914510804>>. Acesso em 20 de abr. de 2024.

ANDRADE, Zenaida Tatian Monteiro. Da efetivação do direito à saúde no Brasil. Disponível em:<<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/da-efetivacao-do-direito-a-saude-no-brasil>>. Acesso em 30 de maio de 2024.

BARROSO, Luís Roberto. Da falta de efetividade à judicialização excessiva: direito à saúde, fornecimento gratuito de medicamentos e parâmetros para a atuação judicial. Revista Interesse Público, Belo Horizonte, 2008.

BORGES, Gustavo Silva. Sobre a responsabilidade civil nos planos de saúde. Âmbito Jurídico. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8674>. Acesso em 01 de ago. de 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 08 abr. 2024.

BRASIL. Lei nº 9.656/98. 03 de Junho de 1998. Lei dos Planos e seguros de Saúde. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9656.htm>. Acesso em 08 de abr. de 2024.

CASTRO, Henrique Hoffman. Do direito público subjetivo à saúde: conceituação, previsão legal e aplicação na demanda de medicamentos em face do Estado-membro. Disponível em: <<https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/direito-publico-subjetivo-a-saude-conceituação-previsão-legal-e-aplicação-na-demanda-da-med>>. Acesso em 15 de ago. de 2024.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CRUZ, Joana. Direitos do consumidor e regulação dos reajustes de planos de saúde. Brasil: IDEC, 2013. Disponível em: <<https://idec.org.br/em-acao/artigo/direitos-do-consumidor-e-regulacao-dos-reajustes-de-planos-de-saude>>. Acesso em 01 de ago de 2024.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 7.

FUHRMANN, Italo Roberto. “Judicialização” dos direitos sociais e o direito à saúde: por objeto do direito à saúde no direito brasileiro. Brasília: Consulex, 2014.

GOMES, Orlando. Contrato de Adesão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972.

MARQUES, Claudia Lima. Expectativas dos Consumidores nos Planos e Seguros Privados de Saúde e os Atuais Projetos de Lei. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, n.o 20, p. 71-87, 1996.

NUNES, Rizzatto. O código de defesa do consumidor e os planos de saúde: o que importa saber. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, 2003.

PAULO NETO, Carlos Romero Lauria. A responsabilidade civil nas relações de consumo. São 14 Paulo: Saraiva, 2013.

PALUDO, Daniela Maria, Os Contratos Privados de Saúde e o CDC. Acesso em:<https://www.univates.br/media/graduação/direito/CONTRATOS_PRIVADOS_DE_SAÚDE_E_O_CDC.pdf> Acesso em 30 de abr. de 2024.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira. O direito fundamental à saúde: dos direitos humanos à Constituição de 1988. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/o-direito-fundamental-a-saude-dos-direitos-humanos-a-constituicao-de-1988/>> Acesso em 30 de abr. de 2024.

STOLZE GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil: Contratos. 5a ed. Saraiva. 2022.

TRETTEL, Daniela Batalha. Planos de Saúde na Visão do STJ e do STF. São Paulo: Editora Verbatim, 2010.