

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.096.898 - PE (2023/0332864-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MARIA DE FATIMA DA SILVA  
ADVOGADOS : MÁRCIO WALLACE BANDEIRA DE MELO - PE023124  
ANA CAROLINA SANTOS BANDEIRA DE MELO - PE027232  
RAYANNA MONIQUE SOARES BANDEIRA DE MELO - PE043218  
RECORRIDO : POSTAL SAUDE - CAIXA DE ASSISTENCIA E SAUDE DOS  
EMPREGADOS DOS CORREIOS  
ADVOGADO : NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - SP128341  
ADVOGADOS : LIVIA DE MOURA FARIA CAETANO - DF027070  
RODRIGO DA SILVA LISCIO MOREIRA - DF056111  
FRANCISCO ALVINO DA SILVA FILHO - DF053083  
INTERES. : JOSE ROBERTO DA SILVA

## EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚM. 282/STF. REDUÇÃO DO TEMPO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE EM REGIME DE *HOME CARE* CONTRARIANDO INDICAÇÃO DO MÉDICO ASSISTENTE. BENEFICIÁRIA EM TRATAMENTO DE DOENÇA GRAVE. INTERNAÇÃO DOMICILIAR COMO ALTERNATIVA À INTERNAÇÃO HOSPITALAR. CONDUTA DA OPERADORA QUE CARACTERIZA NEGATIVA INDEVIDA DE COBERTURA. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Ação de obrigação de fazer c/c compensação por dano moral ajuizada em 15/04/2016, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2021 e concluso ao gabinete em 26/09/2023.

2. O propósito recursal é decidir sobre a nulidade do acórdão recorrido, por inobservância da regra do art. 942 do CPC/2015, e sobre a possibilidade de a operadora reduzir o regime de *home care* em que se encontra a beneficiária, de 24h para 12h por dia.

3. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados impede o conhecimento do recurso especial (súmula 282/STF).

4. É abusiva a cláusula contratual que veda a internação domiciliar (*home care*) como alternativa à internação hospitalar, por não configurar procedimento, evento ou medicamento diverso daqueles já previstos pela agência. Precedentes.

5. Ainda que não tenha havido a suspensão total do atendimento pelo regime de *home care*, a arbitrária, abrupta e significativa redução da assistência à saúde até então recebida pela beneficiária, no curso do tratamento de doença grave e contrariando a indicação do médico assistente, é conduta que também deve ser considerada manifestamente abusiva, por violação dos princípios da boa-fé objetiva, da função social do

# Superior Tribunal de Justiça

contrato e da dignidade da pessoa humana.

6. "A prestação deficiente do serviço de *home care* ou a sua interrupção sem prévia aprovação ou recomendação médica, ou, ainda, sem a disponibilização da reinternação em hospital, gera dano moral, visto que submete o usuário em condições precárias de saúde à situação de grande aflição psicológica e tormento interior, que ultrapassa o mero dissabor, sendo inidônea a alegação de mera liberalidade em seu fornecimento" (REsp 1.537.301/RJ, Terceira Turma, julgado em 18/8/2015, DJe de 23/10/2015).

7. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, dar-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 17 de outubro de 2023 (Data do Julgamento).

MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA  
Presidente

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.096.898 - PE (2023/0332864-7)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MARIA DE FATIMA DA SILVA  
ADVOGADOS : MÁRCIO WALLACE BANDEIRA DE MELO - PE023124  
ANA CAROLINA SANTOS BANDEIRA DE MELO - PE027232  
RAYANNA MONIQUE SOARES BANDEIRA DE MELO - PE043218  
RECORRIDO : POSTAL SAUDE - CAIXA DE ASSISTENCIA E SAUDE DOS  
EMPREGADOS DOS CORREIOS  
ADVOGADO : NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - SP128341  
ADVOGADOS : LIVIA DE MOURA FARIA CAETANO - DF027070  
RODRIGO DA SILVA LISCIO MOREIRA - DF056111  
FRANCISCO ALVINO DA SILVA FILHO - DF053083  
INTERES. : JOSE ROBERTO DA SILVA

## RELATÓRIO

Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI

Cuida-se de recurso especial, com pedido de concessão de efeito suspensivo, interposto por MARIA DE FATIMA DA SILVA, fundado na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/PE.

Ação: de obrigação de fazer c/c compensação por dano moral, ajuizada por MARIA DE FÁTIMA DA SILVA em face de POSTAL SAÚDE - CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS, alegando indevida recusa de manutenção e custeio do procedimento necessário ao tratamento por home care, de forma integral, por 24h por dia.

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos.

Acórdão: o TJ/PE deu provimento à apelação interposta pela POSTAL SAÚDE, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. PLANO DE SAÚDE DE AUTOGESTÃO. TRATAMENTO DOMICILIAR (HOME CARE). SERVIÇO DE ENFERMAGEM REDUZIDO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.

1. "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão". Súmula

# Superior Tribunal de Justiça

608/STJ.

2. O serviço de home care com a prestação de vários serviços hospitalares, dentre eles enfermagem 24 horas, não deve ser concedido para casos em que for constatada a gravidade do quadro clínico, circunstância na qual se reconhece que a permanência no ambiente hospitalar é medida mais adequada.

3. O plano de saúde não deve ser obrigado a manter o serviço de enfermagem 24 (vinte e quatro) horas por dia se as peculiaridades do caso concreto não justificarem tal permanência do profissional em tempo integral, uma vez que o zelo pelo bem-estar do paciente é papel da família, a quem compete o dever de custear cuidador ao segurado. Desta forma, limito a prestação dos mencionados serviços por período máximo de 12 (doze) horas diárias.

4. Considerando que o plano de saúde agiu no exercício regular do direito ao reduzir o serviço de enfermagem, não há ato ilícito passível de indenização por danos morais.

5. Recurso provido.

Recurso especial: aponta violação do art. 942, *caput*, do CPC/2015; do art. 12, II, b, da Lei 9.656/1998; e do art. 113 do CC/2002.

Alega que “a decisão recorrida, proferida pela Colenda Quinta Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, não foi unânime” e que os membros do colegiado, ao aplicarem a regra do art. 942 do CPC/2015, “estendendo a sessão para integrar os dois novos julgadores, não oportunizaram às partes a possibilidade de sustentar oralmente suas razões perante os novos desembargadores” (fl. 268, e-STJ).

Sustenta que “o tratamento domiciliar (home care) não é regulamentado por lei específica” mas “a ANS já se manifestou no sentido de que, quando é prevista a sua cobertura no contrato (como é o caso dos autos, o que é incontroverso) em alternativa à internação hospitalar, 'o serviço de home care deve obedecer às exigências mínimas previstas na Lei nº 9.656, de 1998, para os planos de segmentação hospitalar, em especial o disposto nas alíneas “c”, “d”, “e”,

# *Superior Tribunal de Justiça*

e “g” do inciso II, do artigo 12, da referida Lei”. Acrescenta que uma dessas exigências é a “que veda a limitação de prazo, valor máximo ou quantidade das internações em centros intensivos ou similares a critério do médico assistente” (fl. 269, e-STJ).

Afirma que “o acórdão faz constar que 'não se nega a validade dos relatórios médicos que ratificam a necessidade de internamento serviços de enfermagem 24h' (grifou-se), para logo depois disso, limitar a internação recomendada para manutenção da vida da autora” (fl. 269, e-STJ), o que “vai totalmente de encontro à boa-fé objetiva que deve reger a interpretação dos negócios jurídicos” (fl. 270, e-STJ).

Pleiteia, ao final, o conhecimento e provimento do recurso especial para declarar a nulidade do acórdão ou a sua reforma a fim de restabelecer a sentença.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/PE admitiu o recurso especial e concedeu “efeito suspensivo ativo para que seja restabelecida a tutela de urgência, confirmada em sentença, que determinou a cobertura integral de home care (regime de 24 - vinte e quatro - horas) pela seguradora recorrida em favor da ora recorrente” (fl. 352, e-STJ).

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 2.096.898 - PE (2023/0332864-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : MARIA DE FATIMA DA SILVA

ADVOGADOS : MÁRCIO WALLACE BANDEIRA DE MELO - PE023124

ANA CAROLINA SANTOS BANDEIRA DE MELO - PE027232

RAYANNA MONIQUE SOARES BANDEIRA DE MELO - PE043218

RECORRIDO : POSTAL SAUDE - CAIXA DE ASSISTENCIA E SAUDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS

ADVOGADO : NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - SP128341

ADVOGADOS : LIVIA DE MOURA FARIA CAETANO - DF027070

RODRIGO DA SILVA LISCIO MOREIRA - DF056111

FRANCISCO ALVINO DA SILVA FILHO - DF053083

INTERES. : JOSE ROBERTO DA SILVA  
EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚM. 282/STF. REDUÇÃO DO TEMPO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE EM REGIME DE *HOME CARE* CONTRARIANDO INDICAÇÃO DO MÉDICO ASSISTENTE. BENEFICIÁRIA EM TRATAMENTO DE DOENÇA GRAVE. INTERNAÇÃO DOMICILIAR COMO ALTERNATIVA À INTERNAÇÃO HOSPITALAR. CONDUTA DA OPERADORA QUE CARACTERIZA NEGATIVA INDEVIDA DE COBERTURA. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Ação de obrigação de fazer c/c compensação por dano moral ajuizada em 15/04/2016, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2021 e concluso ao gabinete em 26/09/2023.

2. O propósito recursal é decidir sobre a nulidade do acórdão recorrido, por inobservância da regra do art. 942 do CPC/2015, e sobre a possibilidade de a operadora reduzir o regime de *home care* em que se encontra a beneficiária, de 24h para 12h por dia.

3. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados impede o conhecimento do recurso especial (súmula 282/STF).

4. É abusiva a cláusula contratual que veda a internação domiciliar (*home care*) como alternativa à internação hospitalar, por não configurar procedimento, evento ou medicamento diverso daqueles já previstos pela agência. Precedentes.

5. Ainda que não tenha havido a suspensão total do atendimento pelo regime de *home care*, a arbitrária, abrupta e significativa redução da assistência à saúde até então recebida pela beneficiária, no curso do tratamento de doença grave e contrariando a indicação do médico assistente, é conduta que também deve ser considerada manifestamente abusiva, por violação dos princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da dignidade da pessoa humana.

6. "A prestação deficiente do serviço de *home care* ou a sua interrupção sem prévia aprovação ou recomendação médica, ou, ainda, sem a disponibilização da reinternação em hospital, gera dano moral, visto que submete o usuário em condições precárias de saúde à situação de grande aflição psicológica e tormento interior, que ultrapassa o mero dissabor, sendo inidônea a alegação de mera liberalidade em seu fornecimento" (REsp 1.537.301/RJ, Terceira Turma, julgado em 18/8/2015, DJe de 23/10/2015).

7. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido.

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.096.898 - PE (2023/0332864-7)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MARIA DE FATIMA DA SILVA  
ADVOGADOS : MÁRCIO WALLACE BANDEIRA DE MELO - PE023124  
ANA CAROLINA SANTOS BANDEIRA DE MELO - PE027232  
RAYANNA MONIQUE SOARES BANDEIRA DE MELO - PE043218  
RECORRIDO : POSTAL SAUDE - CAIXA DE ASSISTENCIA E SAUDE DOS  
EMPREGADOS DOS CORREIOS  
ADVOGADO : NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - SP128341  
ADVOGADOS : LIVIA DE MOURA FARIA CAETANO - DF027070  
RODRIGO DA SILVA LISCIO MOREIRA - DF056111  
FRANCISCO ALVINO DA SILVA FILHO - DF053083  
INTERES. : JOSE ROBERTO DA SILVA

## VOTO

Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI

O propósito recursal é decidir sobre a nulidade do acórdão recorrido, por inobservância da regra do art. 942 do CPC/2015, e sobre a possibilidade de a operadora reduzir o regime de *home care* em que se encontra a beneficiária, de 24h para 12h por dia.

### 1. DA AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO

1. O TJ/PE não decidiu, sequer implicitamente, acerca do art. 942 do CPC/2015, indicado como violado, tampouco se manifestou sobre os argumentos deduzidos nas razões recursais acerca dos referidos dispositivos legais.

2. Por isso, o julgamento do recurso especial, quanto a essa questão, é inadmissível por incidência da súmula 282/STF.

### 2. DA POSSIBILIDADE DE A OPERADORA REDUZIR O REGIME DE HOME CARE EM QUE SE ENCONTRA A BENEFICIÁRIA, DE 24H PARA 12H POR DIA

3. Extrai-se dos autos que MARIA DE FÁTIMA foi diagnosticada com Parkinsonismo com evolução para espasticidade mista e atrofia de múltiplos sistemas (MAS), encontrando-se em tratamento pelo regime de *home care*, com assistência 24h por dia, até que a POSTAL SAÚDE determinou a redução para 12h diárias.

4. Em suas contrarrazões (fls. 314-325, e-STJ), a POSTAL SAÚDE admite que impôs a limitação após ter constatado, na avaliação periódica “baseada em documentos expedidos por profissionais da área interna”, “uma constante melhora no quadro de saúde da recorrente” e que, por isso, “não mais necessitava de atendimento 24 horas, sendo reduzido o atendimento de enfermagem diária de 12 horas”.

5. O TJ/PE, por sua vez, apesar de reconhecer “a validade dos relatórios médicos que ratificam a necessidade de internamento domiciliar com serviços de enfermagem 24h” (fl. 248, e-STJ), decidiu limitar “a prestação dos mencionados serviços por período máximo de 12 (doze) horas diárias, sejam contínuas ou alternadas, conforme a necessidade da parte autora” (fl. 249, e-STJ).

6. O contexto delineado nos autos chama a atenção para um ponto importante: a redução do tempo de assistência à saúde pelo regime de *home care* deu-se por decisão unilateral da operadora e contrariando a indicação do médico assistente da beneficiária, que se encontra em estado grave de saúde.

7. Aliás, a gravidade do quadro de saúde de MARIA DE FÁTIMA, paradoxalmente, foi um dos fundamentos usados pelo TJ/PE para lhe negar a manutenção da assistência 24h pelo regime de *home care*, por entender que, “sendo hipótese de necessidade efetiva de todos esses cuidados intensos, a paciente deveria se encontrar internado [sic] em ambiente hospitalar e não em domicílio” e que “o serviço de internamento domiciliar não pode



ser autorizado para que aquele paciente, que se encontra em grave situação, dependente da estrutura hospitalar seja remanejado para a sua residência, a fim de ali ficar mais confortável” (fl. 248, e-STJ).

8. Cabe ressaltar que essa afirmação do TJ/PE revela que a beneficiária se encontra em internação domiciliar como alternativa à internação hospitalar, sendo uníssono o entendimento nesta Corte de que “é abusiva a cláusula contratual que veda a internação domiciliar (home care) como alternativa à internação hospitalar, por não configurar procedimento, evento ou medicamento diversos daqueles já previstos pela agência” (AgInt no AREsp 2.021.667/RN, Quarta Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 2/12/2022). No mesmo sentido: AgInt no REsp 1.973.883/SP, Quarta Turma, julgado em 26/6/2023, DJe de 28/6/2023; AgInt no REsp 2.051.686/MG, Terceira Turma, julgado em 12/6/2023, DJe de 14/6/2023.

9. Ainda que não tenha havido a suspensão total do atendimento pelo regime de *home care*, certo é que ocorreu, na hipótese, a arbitrária, abrupta e significativa redução da assistência à saúde até então recebida por MARIA DE FATIMA, no curso do tratamento de doença grave e contrariando a indicação do médico assistente, conduta essa que também deve ser considerada manifestamente abusiva, por violação dos princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da dignidade da pessoa humana.

10. Não por outros fundamentos, inclusive, a jurisprudência desta Corte orienta que, “em havendo usuário internado ou em pleno tratamento de saúde, a operadora, mesmo após exercido o direito à rescisão unilateral do plano coletivo, deverá assegurar a continuidade dos cuidados assistenciais até a efetiva alta médica, por força da interpretação sistemática e teleológica dos artigos 8º, § 3º, alínea “b”, e 35-C, incisos I e II, da Lei n. 9.656/1998, bem como do artigo 16 da

# Superior Tribunal de Justiça

Resolução Normativa DC/ANS n. 465/2021, que reproduz, com pequenas alterações, o teor do artigo 18 contido nas Resoluções Normativas DC/ANS n. 428/2017, 387/2015 e 338/2013” (REsp 1.846.123/SP, Segunda Seção, julgado em 22/6/2022, DJe de 1/8/2022 – tema 1082/STJ).

11. Na mesma toada, afirma a jurisprudência do STJ que é “abusiva a cláusula contratual ou o ato da operadora de plano de saúde que importe em interrupção de terapia por esgotamento do número de sessões anuais asseguradas no rol de procedimentos e eventos em saúde da ANS” (AgInt no AgInt no AREsp 1.905.198/RN, Terceira Turma, julgado em 11/4/2022, DJe de 19/4/2022). No mesmo sentido: AgInt no REsp 1.973.883/SP, Quarta Turma, julgado em 26/6/2023, DJe de 28/6/2023; AgInt no AREsp 2.021.667/RN, Quarta Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 2/12/2022.

12. Logo, a conduta da operadora caracteriza negativa indevida de cobertura.

13. Ademais, “a prestação deficiente do serviço de *home care* ou a sua interrupção sem prévia aprovação ou recomendação médica, ou, ainda, sem a disponibilização da reinternação em hospital, gera dano moral, visto que submete o usuário em condições precárias de saúde à situação de grande aflição psicológica e tormento interior, que ultrapassa o mero dissabor, sendo inidônea a alegação de mera liberalidade em seu fornecimento” (REsp 1.537.301/RJ, Terceira Turma, julgado em 18/8/2015, DJe de 23/10/2015; AgInt no AREsp n. 1.315.491/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 4/12/2018, DJe de 11/12/2018).

14. Por todo o exposto, deve ser restabelecida a sentença que condenou a POSTAL SAÚDE a arcar com todas as despesas inerentes ao tratamento prescrito pelo médico assistente, conforme laudo apresentado, até o

# *Superior Tribunal de Justiça*

restabelecimento da saúde de MARIA DE FÁTIMA, além do pagamento de R\$ 5.000,00 a título de compensação por dano moral.

## 3. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO EM PARTE e, nessa extensão, DOU PROVIMENTO ao recurso especial para restabelecer a sentença.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2023/0332864-7      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.096.898 / PE**

Números Origem: 00131583220168172001 131583220168172001

PAUTA: 17/10/2023

JULGADO: 17/10/2023

**Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **OSNIR BELICE**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

**AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : MARIA DE FATIMA DA SILVA  
ADVOGADOS : MÁRCIO WALLACE BANDEIRA DE MELO - PE023124  
ANA CAROLINA SANTOS BANDEIRA DE MELO - PE027232  
RAYANNA MONIQUE SOARES BANDEIRA DE MELO - PE043218  
RECORRIDO : POSTAL SAUDE - CAIXA DE ASSISTENCIA E SAUDE DOS EMPREGADOS  
DOS CORREIOS  
ADVOGADO : NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - SP128341  
ADVOGADOS : LIVIA DE MOURA FARIA CAETANO - DF027070  
RODRIGO DA SILVA LISCIO MOREIRA - DF056111  
FRANCISCO ALVINO DA SILVA FILHO - DF053083  
INTERES. : JOSE ROBERTO DA SILVA

ASSUNTO: DIREITO DA SAÚDE - Suplementar - Tratamento Domiciliar (Home Care)

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu em parte do recurso especial e, nessa extensão, deu-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.