



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0117-001.436-0

Fornecedor: UNIMED CRUZEIRO CNPJ 45.198.009/0001-97

EMENTA: PLANO DE SAÚDE REGULAMENTADO. RECUSA DE ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DESEQUILÍBRIO CONTRATUAL CONFIGURADO. DESVANTAGEM EXAGERADA. VÍCIO DO SERVIÇO. PRÁTICA ABUSIVA E ATENTATÓRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. RECUSA DO RECEBIMENTO DE CONVOCAÇÃO PARA AUDIÊNCIA. DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AO ART. 20 e 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. PRECEDENTE DO STJ. RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA COM APLICAÇÃO DE MULTA.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedor **Unimed Cruzeiro Cooperativa de Trabalho Médico**, inscrito no CNPJ 45.198.009/0001-97, por violação dos artigos artigo 39, II, e V, do Código de Defesa do Consumidor, por negar atendimento a consumidor durante vigência do plano.

O consumidor, idoso, possui plano de saúde AMB-HOSPT-OBS-ENFERM da operadora UNIMED CRUZEIRO (fl. 09-17)

Em seu relato inicial alegou que:

“O consumidor relata que tem convênio com Unimed Cruzeiro, e que conseguia realizar consultas em Itajubá. Ocorre que no momento o consumidor, o Plano foi alterado para Plano particular, e não através da Empresa que o consumidor trabalhava. E assim o Plano encontra-se bloqueado para o consumidor. Requer o consumidor esclarecimentos documentados a respeito do ocorrido, neste caso a falta de atendimento na cidade de Itajubá, e o motivo do bloqueio dos cartões. Fundamento Legal Artigo 6º Inciso III e Artigo 39º Inciso II do CDC.”



O fornecedor UNIMED CRUZEIRO notificado, prestou informações evasivas às fl. 18 aduzindo que estaria diligenciando as transações de intercâmbio, porém não juntou documentos comprobatórios, e nem se manifestou sobre o reembolso das despesas pleiteadas pelo consumidor.

Na audiência de conciliação às fl. 22 não houve proposta de acordo.

Com a notícia de que o plano de saúde do consumidor havia sido alterado para outra operadora, foi incluído no feito o fornecedor UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO, e designada audiência para tentativa de acordo.

Designada nova audiência, o fornecedor UNIMED CRUZEIRO, não compareceu e se recusou a receber a notificação conforme anotação dos serviços de correios às fl. 55.

Na defesa juntada em audiência, alegou o fornecedor UNIMED SÃO JOSÉ DO RITO PRETO que a empresa CRUZLEO DERIVADOS DE PETROLEO, na qual o consumidor trabalhou e se aposentou, firmou novo contrato de convênio médico em julho de 2017, e que a partir dessa data era a responsável pelo atendimento de convênio do consumidor.

Essa informação foi confirmada pelo consumidor na própria audiência.
(fl. 146)

Assim, em despacho saneador às fl. 147, a UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO foi excluída do feito tendo o processo sido arquivado com relação a este fornecedor.

O processo teve trâmite regular, com respeito aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

É, o relatório. **Passo a decidir.**



A Lei nº 8.078/90 que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, seguindo preceito constitucional, prevê como direito básico do consumidor a efetiva proteção da vida e da saúde, bem como a proteção contra modificação de cláusulas contratuais desproporcionais que possam tornar o contrato excessivamente oneroso para o consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*I - a **proteção da vida, saúde e segurança** contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

.....

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; ([Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012](#)) Vigência*

*VI - a **efetiva prevenção e reparação de danos** patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*V - a **modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;***

.....

O consumidor possui plano de saúde de âmbito nacional junto ao fornecedor UNIMED CRUZEIRO estando com seus pagamentos em dia conforme comprovam os documentos juntados às fl. 10-17.

Não obstante não conseguiu ser atendido e nem realizar exames no município de Itajubá-MG, durante o período de dezembro de 2016 a junho de 2017.

Na defesa apresentada o fornecedor não apresenta nenhuma justificativa plausível para a falha e nem se manifesta sobre o pedido de reembolso das despesas realizadas no período da falta de atendimento.



O atendimento voltou a normalidade somente apenas após a assinatura de um novo contrato junto ao outra operada. (fl. 89-143)

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Preconiza o art. 20 do CDC:

*Art. 20. O fornecedor de serviços **responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo** ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: [...]*

O mesmo art. 20, no § 2º define “**São impróprios** os serviços que se **mostrem inadequados** para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que **não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.**”

O consumidor ficou sem atendimento no período de dezembro de 2016 até junho de 2017, sem que o fornecedor apresentasse qualquer justificativa, salvo a resposta evasiva que juntada às fl. 18.

Está claro a ocorrência de vício do serviço.

Em se tratando de plano de saúde regulamentado a operadora se sujeita as regras e prazos previstos na Resolução Normativa nº 259/11 da ANS, que determina os prazos máximos de atendimento, o que não foi cumprido pelo fornecedor.

O comportamento do fornecedor não observou as regras da boa-fé objetiva, requisito obrigatório nas relações de consumo, prevista de forma expressa no art. 4º, III e 51, IV do CDC

Observo neste contexto que, ao negar atendimento ao consumidor fornecedor não respeitou as disposições do **art. 39, II, e VIII do CDC**, que dispõem:



Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

....

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

.....

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

Ao mesmo tempo em que deixou de cumprir normas do órgão regulamentador competente, promoveu o **desequilíbrio contratual** prática também vedada pelo CDC nos **art. 39, V** e no **art. 51, IV**, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

.....

*V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;*

.....

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

*IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que **coloquem o consumidor em desvantagem exagerada**, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé ou a equidade**;*

Ademais disso, ainda prevê o Código, segundo as regras do § 1º do art. 51, que **presume-se exagerada**, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;



III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

DO DESRESPEITO A NOTIFICAÇÃO DO PROCON

Ademais das infrações identificadas, esse fornecedor ainda desrespeitou a notificação do Procon, ao se recusar a receber o convocação da audiência.

Esse fornecedor foi regularmente notificado conforme aviso de recebimento (AR) juntado às fl. 04-v.

Expedido a convocação para audiência para o endereço oficial da sede da empresa, mesmo endereço no qual o fornecedor recebeu a primeira notificação e a que consta nos timbres constantes dos documentos apresentados pelo fornecedor (fl. 04-v, 18, 23, 24 e 55), sendo que o mesmo **recusou o recebimento da convocação** conforme anotação do serviço de correios constante às fl. 55.

Não obstante as oportunidades, o fornecedor não solucionou e não apresentou justificativas plausíveis e não compareceu a **audiência**, cometendo com esses atos, nova infração, ao desrespeitar determinação de um órgão oficial de defesa do consumidor, em franca afronta ao disposto no art. 55, §4º do CDC, e no art. 33, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97, *in verbis*:

Lei nº 8.078/90:

Art. 55

...

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....

Decreto nº 2.181/97:

Art. 33

....

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade



administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Nesse sentido tem decidido o Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÕES. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. DECRETO 2.181/1997. 1. Dispõe o art. 55, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que "Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial". 2. Assim, a recusa do fornecedor em prestar informações pode ensejar o crime de desobediência, além de sujeitá-lo às demais sanções administrativas previstas no próprio art. 55, sistemática seguida pelo art. 33, § 2º, do Decreto 2.181/1997. 3. Recurso Especial provido. (REsp 1120310/RN, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/08/2010, DJe 14/09/2010) (Destacamos)

Dessa forma, estando caracterizado comportamento de práticas infrativas as relações de consumo, e de afronta as determinações de órgão oficial de defesa do consumidor, **são cabíveis as sanções** previstas no Código do Consumidor e no Decreto nº 2.181/97:

Lei 8.078/90 (Código do Consumidor)

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

.....

Assim, em face do exposto, julgo fundamentada a reclamação do consumidor, na forma do art. 58, II do Decreto 2.181/97, e aplico à infratora a **PENA DE MULTA** prevista no art. 56, inciso I, do CDC, que passo a dosar, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1)** gravidade da infração, **(2)** vantagem auferida e **(3)** condição econômica do infrator.



Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o artigo art. 20, 39, incisos II, V, e VIII, e, art. 51, inciso IV c/c § 1º, incisos I, II, e III e art. 55, § 4º DO CDC, e art. 33, § 2º, do Decreto nº 2.181/1997, práticas que se enquadram no “grupo III” de gravidade contida no art. 60, inciso III, nºs 1, 2, 19, e 33 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto a vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fl. 20-v) não apresentou DRE, considero a receita bruta anual de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo, fixo a **pena base** em R\$ **13.500,00** (treze mil, e quinhentos reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 149), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 11.250,00 (onze mil, duzentos e cinquenta reais), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Considero ainda a presença de **duas agravantes**, a contida no inciso III, do art. 26 do Decreto 2.181/97 “trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor”; e a agravante do inciso VII do mesmo artigo, “ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditados ou não”.



Assim, nos termos do art. 26 do Decreto Federal 2.181/97 e art. 66 da Resolução PGJ nº 11/201, acrescento a pena mais 2/6 (dois sextos), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 15.750,50** (quinze mil, setecentos e cinquenta reais).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa arbitrada, devendo juntar nos autos o comprovante do pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, §2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, lhe tenha sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.

c) A inscrição do nome da Infratora no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei nº. 8.078/90 e inciso II do art. 58, do Decreto Federal nº 2.181/97, conforme classificação do SINDEC.

d) Considerando que o fornecedor UNIMED CRUZEIRO recusou-se a receber as notificações do Procon durante o curso do processo após a sua regular notificação (fls. 04-v e 20-v), no caso de nova recusa, considero-o revel devendo seu prazo correr para todos os efeitos, a partir da publicação da decisão através do DOE, na forma no art. 346 do CPC.

Itajubá-MG, 06 de dezembro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 15/12/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11190>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Unimed_Cruzeiro_0117-001.436-0.pdf



Itajubá-MG, 06 de novembro de 2017.

Ofício: **794/17**

Processo: 0117-001.436-0
Fornecedor(es): UNIMED CRUZEIRO CNPJ 45.198.009/0001-97

1. Sr.(a) Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

Setor de Apoio
PROCON