



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DE RECIFE

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos arts. 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, em face de **UNIMED NORTE/NORDESTE – FEDERAÇÃO INTERFEDERATIVA DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO**, pessoa jurídica de direito privado inscrita sob o CNPJ nº 09.237.009/0001-95, sediada na Av. Josefa Taveira, nº 53, Mangabeira, João Pessoa/PB, CEP 58.055-000, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

1. DOS FATOS

O Anexo IV do Inquérito Civil nº 064/11-18 do Ministério Público de Pernambuco, que segue anexo à presente exordial, foi instaurado em vistas da necessidade de acompanhamento do cumprimento, por parte da CAMED – Operadora de Plano de Saúde Ltda., da Resolução Normativa nº 259/2011, alterada pela Resolução Normativa nº 268/2011, ambas da Agência Nacional de Saúde. No



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

curso do Inquérito Civil, sobreveio a aquisição da carteira do referido plano em Pernambuco pela Unimed Norte/Nordeste, ora ré na presente ação.

A partir da migração dos usuários da Camed Vida para a Unimed Norte/Nordeste, diversas notícias acerca da irregularidade na prestação dos serviços contratados pelos consumidores foram registradas no Ministério Público de Pernambuco. Consta de denúncia de fl. 234 do Inquérito Civil nº 064/11-18 que, apesar das promessas de manutenção da rede hospitalar prévia à aquisição da carteira pela Unimed, em hospital o usuário não conseguiu atendimento no Hospital Memorial São José, antes disponível, sob a alegação de que era necessário ter o plano de saúde na modalidade apartamento. No Hospital Esperança, apesar de haver disponibilidade para a modalidade enfermagem, na qual se enquadra o denunciante, requeria-se autorização prévia da Unimed Norte/Nordeste para a realização do atendimento; ainda segundo relato do denunciante, a despeito de tentativas de contato de atendente do Hospital Esperança, não foi possível estabelecer a comunicação.

No mesmo sentido, denúncia presente na fl. 239 dos autos do Inquérito Civil nº 064/11-18. Afirma a denunciante que, apesar da informação veiculada pela Unimed Norte/Nordeste de que manteria os mesmos serviços contratados junto à Camed pelos usuários na mesma rede credenciada, não obteve atendimento no Hospital Português, por não ser credenciado. Tudo isso mesmo a despeito de o referido hospital constar como participante da rede do plano no *site* da ré na presente ação, assim como outros estabelecimentos que já não estão mais disponíveis aos usuários.

Denúncia de idêntico teor está presente nas fls. 243/247 do Inquérito nº 064/11-18. Ali, relata-se a impossibilidade de atendimento no Hospital Português e no Hospital Esperança, ambos integrantes da rede oferecida pela Camed e que deveria ser mantida pela Unimed Norte/Nordeste, assim como em clínica de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

psicologia frequentada pela usuária, bem como a dificuldade dos usuários para conseguir comunicação com a operadora.

Instada a se manifestar a respeito das graves denúncias oferecidas pelos seus usuários, a Unimed Norte/Nordeste, às fls. 256/257 do Inquérito Civil nº 064/11-18, reconhece a obrigação e afirma obedecer à necessidade de manutenção da rede hospitalar e de todas as condições contratuais anteriormente pactuadas pelos usuários da Camed, mas insurge-se contra a necessidade manutenção de prestadores diversos dos hospitais. Ainda assim, verifica-se a falácia da afirmação da operadora de que mantinha integralmente a rede hospitalar da Camed: em denúncia apresentada posteriormente à referida manifestação da ora ré, consumidor informa (fl. 322 do Inquérito Civil nº 064/11-18) a negativa de atendimento de urgência no Hospital Português, bem como a dificuldade de estabelecimento de contato telefônico com a Unimed Norte/Nordeste. Denúncia semelhante foi realizada junto ao Ministério Público Federal e posteriormente encaminhada ao Ministério Público de Pernambuco, conforme se extrai das fls. 467/468 do Inquérito nº 064/11-18.

Em reforço dos fatos acima relatados, verifica-se que em outro processo administrativo instaurado pelo Ministério Público de Pernambuco (Procedimento Preparatório nº 034/14-17), também anexo a esta inicial, constam denúncias do mau atendimento da Unimed Norte/Nordeste aos usuários participantes da carteira adquirida do Camed Vida. Às fls. 7/8, por exemplo, expõe a denunciante o descredenciamento dos hospitais Santa Joana e Memorial São José, os quais teriam sido unilateralmente substituídos pela Unimed Norte/Nordeste pelos hospitais da rede Unimed e outros de pequeno porte. Salienta, ademais, a diminuição no número de médicos e clínicas credenciados pelo plano e a clara ausência de estrutura e capacidade da Unimed Norte/Nordeste para o atendimento ao consumidor anteriormente vinculado ao Camed Vida.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

No mesmo sentido, denúncia de fls. 37/38 do referido Procedimento Preparatório: consumidora relata que, embora tenha sido informada de que os serviços ofertados pelo Camed Vida seriam mantidos após a aquisição da carteira pela Unimed Norte/Nordeste, constatou que tais serviços só estavam disponíveis nos hospitais próprios da operadora. Por último, consumidora insatisfeita, cuja denúncia consta de fls. 117/118, relata diversas práticas contrárias ao direito dos consumidores usuários da Unimed Norte/Nordeste: a incomunicabilidade com a empresa, seja por telefone ou por e-mail; a exclusão de serviços antes constantes do Camed Vida, como o de psicologia; o descredenciamento de clínicas; o descredenciamento de hospitais, inclusive para serviços de urgência e emergência.

Por todos os fatos acima relatados, foi realizada audiência no Ministério Público de Pernambuco, cuja ata encontra-se às fls. 327/330 do Inquérito Civil nº 064/11-18, com a participação de representantes da Unimed Norte/Nordeste e da Agência Nacional de Saúde. O representante da ANS, além de ratificar a obrigatoriedade da manutenção da rede hospitalar fornecida aos usuários antes da alienação da carteira, informou a existência de reclamações de usuários àquela Agência por falta de atendimento dos prestadores hospitalares disponíveis na antiga rede da Camed depois da aquisição pela Unimed Recife e por dificuldade no contato com a operadora.

A proposta de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta para a regularização da prestação dos serviços, com a manutenção integral da rede anteriormente oferecida pela Camed Vida, foi negada pela Unimed Norte/Nordeste, visto que salientou que seriam substituídos os hospitais Memorial São José e Jayme da Fonte.

Após a audiência e posterior manifestação da Unimed Norte/Nordeste, foi recebida denúncia de consumidora (fl. 607 do Inquérito nº 064/11-18) dando conta da perda de validade da antiga carteira de usuária da Camed e a dificuldade em entrar em contato com a Unimed Norte/Nordeste, o que, mais uma vez, denota o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

descaso da referida operadora com os antigos usuários da Camed Vida, alvo de migração forçada para a Unimed Norte/Nordeste. Igualmente, à fl. 617 do Inquérito nº 064/11-18, informa-se o descredenciamento do hospital Jayme da Fonte, restringindo ainda mais as possibilidades de atendimento dos consumidores.

É notável a quantidade de denúncias formuladas por consumidores, o que denota a situação de extrema gravidade a que estão sendo submetidos pela Unimed Norte/Nordeste, inclusive com risco à manutenção da vida e da saúde. Os abalos de natureza moral também são evidentes, devido à dificuldade para utilização de serviços legitimamente contratados e mesmo para entrar em contato com a fornecedora. Assim, exsurge a necessidade de urgente intervenção judicial para que a Unimed Norte/Nordeste enfim regularize a prestação de serviços no mercado pernambucano.

2. DO DIREITO

2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O artigo 129, III da Constituição Federal de 1988 dispõe que:

"Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

III – promover o inquérito civil e a **ação civil pública**, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros **interesses difusos e coletivos**."

Ao mesmo tempo, a Constituição consagra, no art. 170, V, a defesa do consumidor como princípio fundamental da ordem econômica, *in verbis*:

"Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

(...)

IV - livre concorrência;

V - **defesa do consumidor;**”

O Código do Consumidor, regulamentando e explicitando a norma constitucional, concedeu ao Ministério Público legitimidade ativa *ad causam* para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores. Em seu art. 81, III, estabelece que:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único - A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos assim entendidos, para efeito deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas legadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum.”

Ainda, a Lei 7.347/85 estatui ser cabível a ação civil pública para a responsabilização por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor (art. 1º, II), assim como legítima para o seu ajuizamento o Ministério Público (art. 5º, I).

Desta feita, não há qualquer dúvida a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente Ação Civil Pública, uma vez que ocorreram



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

e continuam a ocorrer violações aos direitos de diversos consumidores no Estado de Pernambuco, o que legitima perfeitamente a presente atuação Ministerial.

2.2. DA NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DA REDE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

A Resolução Normativa nº 112/2005 da Agência Nacional de Saúde dispõe sobre as condições e regras a serem seguidas em caso de alienação de carteiras de planos de saúde. Já no art. 4º, dispõe:

“Art. 4º. A operação de alienação de carteira voluntária, seja ela total ou parcial, deverá manter integralmente as condições vigentes dos contratos adquiridos sem restrições de direitos ou prejuízos para os beneficiários.”

É clara a inteligência do dispositivo: **todas** as condições contratadas devem ser mantidas. Aqui, por óbvio, incluem-se os serviços anteriormente disponíveis e os prestadores anteriormente credenciados. Perceba-se que não há restrição à necessidade de manutenção apenas para a rede hospitalar: o consumidor tem o direito de usufruir integralmente da totalidade das condições anteriormente estabelecidas.

Especificamente quanto à rede hospitalar, a referida Resolução faz remissão a dispositivo, abaixo transcrito, da Lei nº 9.656/1998, reguladora dos planos de saúde:

“Art. 17. A inclusão como contratados, referenciados ou credenciados dos produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei, de qualquer entidade hospitalar, implica **compromisso para com os consumidores quanto à sua manutenção ao longo da vigência dos contratos.”**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Como é natural, garante-se ao consumidor a manutenção da rede hospitalar disponível à época da contratação; não poderia deixar de ser assim, visto que, na maior parte das vezes, é justamente a rede hospitalar que determina a escolha do consumidor pela contratação do plano de saúde. No caso em questão, é válido salientar que, uma vez que a Unimed Norte/Nordeste adquiriu a carteira de contratos da Camed Vida, deve manter integralmente a rede hospitalar constante daquele.

Para garantir a proteção dos usuários em caso de alienação de carteira, preceitua, ainda, a Resolução Normativa nº 112/2005:

“Art. 4º. *Omissis*

(...)

§3º **Na operação de alienação de carteira fica vedada a interrupção da prestação de assistência aos beneficiários da carteira da operadora alienante**, principalmente aos que estejam em regime de internação hospitalar ou em tratamento continuado.”

É de se esperar que o consumidor não sofra qualquer prejuízo, como, aliás, garante expressamente a Resolução, no processo de alienação da carteira da qual faz parte. Pode-se imaginar os prejuízos à saúde e mesmo o risco de vida imposto ao consumidor que tem tratamentos de saúde interrompidos pelo descredenciamento de prestador disponível no plano alienado, ou mesmo na impossibilidade de receber atendimento de urgência em hospitais que sempre fizeram parte da sua rede.

Por isso, é evidente a abusividade da prática da Unimed Norte/Nordeste, que, conforme fartamente relatado acima, interrompeu a prestação de serviços de diversos profissionais, clínicas e hospitais aos antigos usuários do Camed Vida.

2.3. DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CONSUMIDOR



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

É patente a necessidade de estabelecimento de canais de comunicação com os consumidores por parte dos fornecedores de produtos e serviços. Os princípios da boa-fé e da informação ao consumidor, ambos consagrados no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, delimitam a obrigatoriedade dos fornecedores de manterem abertos canais eficazes para o contato dos usuários.

Em vistas disso, foi editado o Decreto nº 6.523/2008, fixando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, diante da necessidade de observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. Garante-se, assim, a obediência do SAC aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade (art. 8º).

Saliente-se, aqui, o enquadramento dos serviços de planos de saúde dentre aqueles regulados pelo Poder Público federal: assim o estabelece a Lei nº 9.656/1998, que submete os fornecedores deste mercado à regulação da Agência Nacional de Saúde. Isto posto, colacione-se o disposto no art. 5º do supramencionado Decreto:

“Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.”

A norma em questão apenas garante explicitamente o que fornecedores responsáveis e de boa-fé já fariam independentemente de obrigação legal expressa. É clara a necessidade, como já ressaltado, da manutenção de canais de atendimento às demandas, queixas e pedidos de informações dos consumidores, principalmente em serviços de natureza relevante.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Neste diapasão, salta aos olhos a necessidade de estabelecimento deste tipo de contato entre consumidores e operadoras de planos de saúde. Ainda, percebe-se ser ainda mais gritante tal necessidade em situações de transição, como a vivida pelos antigos usuários do Camed Vida, ou quando o contato telefônico é indispensável para a autorização de determinados tipos de atendimento de saúde, como exige a Unimed Norte/Nordeste.

Assim, parece inadmissível e antijurídico o desleixo demonstrado pela Unimed Norte/Nordeste com o seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, conforme se extrai das diversas denúncias neste sentido já relatadas. Por isso, é indispensável a ordem judicial para que a Unimed Norte/Nordeste passe a cumprir a legislação disciplinadora do SAC e, assim, demonstrar o devido respeito pelos princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor e pelos seus usuários.

2.4. DO APRAZAMENTO DAS CONSULTAS

Os problemas oportunamente expostos vivenciados pelos usuários da Unimed Norte/Nordeste, além de configurarem evidente desrespeito a normas legais específicas, têm o condão, também, de ocasionar a transgressão de outras normas.

É o que ocorre, por exemplo, com as disposições normativas emanadas da Agência Nacional de Saúde que estabelecem prazos para o atendimento das demandas de usuários de planos de saúde: afinal, se a rede disponível para o usuário é cada vez mais suprimida, havendo mesmo incerteza quanto a quem são os credenciados, e se há impossibilidade de estabelecimento de contato telefônico – muitas vezes necessário à marcação de consultas –, é provável que não sejam respeitados os prazos máximos fixados por aquela Agência.

Neste sentido, visando à proteção do consumidor contra possíveis abusos das operadoras de planos de saúde quanto aos prazos para o atendimento



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

de solicitações dos usuários, a Resolução nº 259/2011 da Agência Nacional de Saúde estabelece:

“Art. 3º A operadora deverá garantir o atendimento integral das coberturas referidas no art. 2º nos seguintes prazos:

I – consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia: em até 7 (sete) dias úteis;

II – consulta nas demais especialidades médicas: em até 14 (quatorze) dias úteis;

III – consulta/sessão com fonoaudiólogo: em até 10 (dez) dias úteis;

IV – consulta/sessão com nutricionista: em até 10 (dez) dias úteis;

V – consulta/sessão com psicólogo: em até 10 (dez) dias úteis;

VI – consulta/sessão com terapeuta ocupacional: em até 10 (dez) dias úteis;

VII – consulta/sessão com fisioterapeuta: em até 10 (dez) dias úteis;

VIII – consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;

IX – serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: em até 3 (três) dias úteis;

X – demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: em até 10 (dez) dias úteis;

XI – procedimentos de alta complexidade - PAC: em até 21 (vinte e um) dias úteis;

XII – atendimento em regime de hospital-dia: em até 10 (dez) dias úteis;

XIII – atendimento em regime de internação eletiva: em até 21 (vinte e um) dias úteis; e

XIV – urgência e emergência: imediato.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Diante dos incontáveis dissabores e dificuldades recentemente infligidos aos usuários da Unimed Norte/Nordeste em Pernambuco, notadamente os oriundos da carteira do Camed Vida, é fundado o receio de que não sejam cumpridos os prazos máximos estabelecidos. Há, inclusive, conforme relatado nesta exordial, notícia de negativa de atendimento de urgência em hospital da rede referenciada do Camed Vida que, sem prévio aviso aos consumidores e completamente ao alvedrio das normas jurídicas aplicáveis, descredenciou o estabelecimento após a aquisição da carteira.

Diante disso, emerge o caráter inibitório que deve ser conferido aos provimentos judiciais aptos a impedir a ocorrência de danos iminentes. É necessário, pois, que se garanta por força de decisão judicial o atendimento aos consumidores de Pernambuco nos prazos máximos fixados pela ANS.

2.5. DO DANO MORAL COLETIVO

A possibilidade de reparação de dano moral coletivo é garantida como direito básico do consumidor pelo próprio Código de Defesa:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI – **a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos."

Neste sentido, a ação civil pública é meio hábil para a busca da reparação a danos coletivos de natureza moral, conforme expressa disposição da Lei 7.347/85:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

"Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as **ações de responsabilidade por danos morais** e patrimoniais causados:

II – ao consumidor"

A respeito do dano moral coletivo, ensina Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema, que "além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada". (Dano moral coletivo. *In*: Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006).

Assim, a concepção do dano moral coletivo não pode estar presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Trata-se, neste momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, uma nova forma de tutela.

A nova proteção, com base no art. 5º, XXXV, da Constituição da República, sobressai-se, especialmente, no aspecto preventivo de lesão. Por isso, a reparação de danos morais coletivos é meio cogente idôneo não apenas à punição de comportamento que ofenda ou ameace direitos transindividuais, mas também à inibição da ocorrência de outros danos. Nas palavras do autor supracitado, "em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal". (Dano moral coletivo. *In*: Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Neste ponto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua **finalidade preventiva**, ou seja, no sentido de prevenir novas lesões a direitos metaindividuais. **A reparação do dano moral coletivo, portanto, detém função híbrida, punitiva e preventiva.**

No presente caso, é evidente a ocorrência do dano moral devido às dificuldades encontradas pelos usuários da Unimed Norte/Nordeste antes segurados pela Camed Vida: há supressão da rede de atendimento, dificuldade de utilização dos serviços médicos cobertos e mesmo impossibilidade de estabelecimento de contato com a empresa fornecedora do plano de saúde.

Não é demais ressaltar que, assim, a operadora de planos de saúde lida com a própria vida humana, muitas vezes estabelecendo óbices a tratamentos de saúde imprescindíveis à preservação de condições razoáveis de vida dos seus segurados. Desta feita, configura-se plenamente o dano moral coletivo, já que a conduta ilícita da ré é atentatória a diversos direitos e valores compartilhados por toda a coletividade – a dignidade humana, a boa-fé contratual, o respeito à vida, o direito à saúde. Condutas reiteradas dessa natureza ferem a dignidade coletiva, relegando segurados a situações perigosas à saúde e moralmente degradantes.

Por isso, é imperiosa a necessidade de condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais coletivos causados em montante apto a, além de reparar os danos, desestimulá-la à prática de ilicitudes desta natureza.

3. DA LIMINAR

Não restam dúvidas da abusividade da conduta da ré. Diversos usuários dos planos de saúde oferecidos pela Unimed Norte/Nordeste após aquisição da carteira do Camed Vida vêm passando por constrangimentos que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

colocam a sua saúde, e até mesmo a vida, em risco, devido às práticas abusivas acima relatadas.

Neste sentido, é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores: dada a reiteração da conduta pela ré e o porte da empresa, vários consumidores estão sujeitos a, em momento de necessidade, restarem impossibilitados de usufruírem dos serviços médicos e hospitalares garantidos pelo seu contrato de plano de saúde. É digno de nota, também, o dano gerado pela impossibilidade de estabelecer contato telefônico com a Unimed Norte/Nordeste, mesmo em situações de urgência. Os danos a número significativo de consumidores, conforme se aduz da enxurrada de denúncias a esta Promotoria de Justiça e constante de procedimentos administrativos ora anexos, continuam ocorrendo. Por isso, configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela antecipada no art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Assim, preenchidos os requisitos legais, urge que seja concedido imediatamente provimento judicial apto a fazer cessar a prática abusiva, com fulcro no art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Por isso, requer-se seja condenada a requerida, no âmbito do Estado de Pernambuco, a título de **tutela antecipada inaudita altera parte**, a:

a) **restabelecer imediatamente a rede de serviços de saúde anteriormente credenciada pelo Camed Vida, de acordo com a Resolução nº 112/2005 da ANS, sob pena de multa diária em valor a ser fixado pelo prudente arbítrio deste MM. Juízo;**

b) **restabelecer e manter em funcionamento ininterrupto o Serviço de Atendimento ao Consumidor, nos termos do Decreto nº 6.523/2008, sob pena de multa diária em valor a ser fixado pelo prudente arbítrio deste MM. Juízo;**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

c) observar os prazos máximos estabelecidos para o atendimento integral das coberturas, como previsto na Resolução nº 259/2011 da ANS, sob pena de multa por cada conduta em desacordo, em valor a ser fixado pelo prudente arbítrio deste MM. Juízo.

4. DOS PEDIDOS

Em sede de tutela definitiva, requer-se:

a) a confirmação de todos os provimentos liminares;

b) a condenação da ré a reparar os danos morais coletivos causados, em valor a ser arbitrado pelo MM. Juízo, valor a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

c) a condenação genérica da ré a indenizar os danos morais e materiais individualmente sofridos pelos consumidores, em *quantum* a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do art. 95 c/c art. 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;

d) a condenação da ré a dar ampla divulgação do conteúdo da sentença final de mérito da presente ação, por meio de jornais de grande circulação;

e) a citação da ré para, querendo, contestar a ação;

f) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

- g) a produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive a imediata juntada do Inquérito Civil nº 064/11-18 e do Procedimento Preparatório nº 034/14-17, sem prejuízo da possibilidade de posterior juntada de outros documentos;
- h) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;
- i) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios;

Para efeitos meramente fiscais, atribui-se à causa o valor de R\$100.000,00 (cem mil reais).

Pede deferimento.

Recife, 18 de dezembro de 2014.

LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA

18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor