



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, pelo Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, com fundamento nas disposições do artigo 129, inciso III, da Constituição Federal; artigos 81, parágrafo único, incisos I, II e III, e 82, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor); e nos artigos 4º e 5º, *caput*, da Lei nº 7.347/85, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

em face de **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.**, com sede na Rua Doutor Francisco Merengo, n.º 1.312, Tatuapé, São Paulo – SP, CEP 03313-001, inscrita no CNPJ sob o nº 06.047.087/0001-39, pelas razões que passa a expor:

I – DOS FATOS

Buscando averiguar reclamação de consumidora sobre cobrança, efetuada pela ora ré, da quantia de R\$ 30,00 (trinta reais) por cada folha de cópia do prontuário médico, foi instaurado no âmbito da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital o inquérito civil 728/2016 (em anexo), as cujas folhas doravante se faz referência nesta petição.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Na representação formulada pela consumidora, informou-se a cobrança do absurdo valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por cópia de um prontuário com apenas dez folhas (fl. 2v). Assim, o Ministério Público entendeu ser necessária a instauração do inquérito não só pela flagrante violação aos direitos dos consumidores pacientes e à Lei 8.078/90, mas também pela ilegalidade da prática diante do artigo 3º, da Lei Municipal n.º 5.336 de 19/12/2011.

A Rede D'Or foi instada a prestar esclarecimentos por meio da notificação nº 157/2016 (fl. 9), cujo conteúdo foi reiterado pela notificação nº 002/2017 (fl. 20), haja vista a demora na resposta. Somente às fls. 22/29 a ora ré se manifestou nos autos do inquérito civil, representada por seus advogados. Nessa oportunidade, afirmou cobrar apenas **“valores simbólicos por cópia/folha do prontuário fornecido, visando simplesmente a cobertura das despesas necessárias para produção de fotocópia do prontuário, por meio de preços praticados no mercado”**. Além disso, aduziu que **“a ausência de cobrança dos referidos valores acarretará em um expressivo incremento das despesas do hospital, o que refletirá em um possível repasse aos pacientes/consumidores”**.

Sendo assim, a ré confirmou que realiza a cobrança indicada pela representação apresentada ao Ministério Público. A cobrança de **“taxa para custeio das cópias”** está, inclusive, expressa no **“Guia do Paciente”** do Hospital Quinta D'Or (fl. 122), acostado pela notificada. Ainda nos mesmos esclarecimentos, a Rede D'Or defendeu a legalidade da prática, com base em suposta ausência de vedação pelo ordenamento jurídico.

Não obstante, a demandada foi omissa em relação aos exatos valores cobrados pelas cópias dos prontuários, o que motivou a expedição da notificação n.º 017/2017 (fl. 32), reiterada pela de n.º 125/2017 (fl. 220).



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Nesses documentos, solicitou o *Parquet* que a Rede D'Or informasse, por escrito, o valor cobrado pela obtenção de cópia do prontuário, tarefa que a ora ré se esquivou de fazer. Em resposta a ambos os documentos, limitou-se apenas a reiterar os termos da manifestação de fls. 22/29 (vide fls. 168 e 223).

Cumprе ressaltar que a reclamação apresentada ao Ministério Público não constitui fato isolado. O PROCON-RJ, em resposta a ofício enviado por esta Promotoria, informou a existência da reclamação de fls. 213/214, em que o consumidor reclamante afirma ter sido obrigado a pagar R\$ 15,00 para solicitar a cópia de seu boletim de atendimento no Hospital Copa D'Or.

Mais adiante, às fls. 305/309 consta nova reclamação feita à ouvidoria do Ministério Público. Trata-se de relato de pai de um paciente que estava internado no hospital Oeste D'Or, e que se mostrava insatisfeito com o tratamento. Sendo assim, requereu cópia do prontuário para que outro profissional pudesse emitir opinião. O reclamante afirma que teve de pagar R\$ 15,00 (quinze reais) por folha do prontuário médico (fl. 305), apresentando inclusive cópia do recibo (fl. 307).

À fl. 306, consta documento intitulado "Solicitação de Cópia de Documentação" anexado pelo mesmo consumidor, em que se pode observar que o Oeste D'Or faz uma diferenciação entre prontuários de internação e de emergência. O primeiro custaria ao consumidor R\$ 30,00, enquanto que o segundo apenas é entregue mediante o pagamento de R\$ 15,00. Frise-se que, além de tais informações não constarem do já mencionado "Guia do Paciente", não se faz no documento qualquer menção à cobrança por folhas. Explica-se, apenas, que o valor cobrado seria para custear "movimentação, desarquivamento e cópias". Para o paciente em tela, após a solicitação de cópia



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

de prontuário de emergência, foi cobrada a taxa de R\$ 30,00, o que corresponde a duas folhas.

Constata-se, por fim, que a investigada determina arbitrariamente prazos para a entrega dos prontuários solicitados pelos pacientes. À fl. 122, no "Guia do Paciente" do Hospital Quinta D'Or, consta que "em caso de necessidade de cópia do prontuário, deverá o próprio e/ou seu representante legal solicitá-lo ao setor de internação. Nas internações com intervalo inferior a 12 meses da data da solicitação, o prazo de entrega é 15 dias úteis, mediante o preenchimento pessoal de um formulário próprio cedido pelo setor de internação." Já na "Solicitação de Cópia de Documentação" emitida pelo Hospital Oeste D'Or e acostada à fl. 306, consta que o prazo de entrega do prontuário solicitado é de 30 dias úteis.

Assim, resta incontroversa a prática de cobrança por cópia do prontuário, já que devidamente documentada no decurso do inquérito civil e, inclusive, confessada pela investigada. Igualmente, está devidamente documentado o estabelecimento de prazos irrazoáveis para a entrega do prontuário. Diante das evidentes práticas ilícitas praticadas pela Rede D'Or, bem como de sua recusa em responder satisfatoriamente as notificações n.º 017/2017 e 125/2017, não restou alternativa a não ser a provocação da prestação jurisdicional, no intuito de preservar o direito do consumidor à obtenção do prontuário médico.

II – DO DIREITO

II.1 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

artigo 81, parágrafo único, I, II e III c/c artigo 82, I, da Lei nº 8.078/90. Nesse sentido podem ser citados vários acórdãos do egrégio Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

Portanto, incumbe ao Ministério Público o dever de zelar pelo efetivo respeito aos direitos dos consumidores, usuários do serviço em questão, podendo tomar todas as medidas judiciais ou extrajudiciais necessárias para preservá-los, não havendo dúvidas acerca da legitimidade deste *Parquet* para propor a presente ação.

Frise-se, por oportuno, que, segundo informações colhidas no próprio sítio eletrônico da ré, a rede D'Or possui 37 instituições médicas no Brasil, dentre os quais 15 hospitais e clínicas no Estado do Rio de Janeiro, com suporte para os mais variados serviços médicos (emergência, internação, exames etc.), realizando milhões de atendimentos por ano. A relevância da empresa no âmbito nacional é inclusive confirmada pela própria à fl. 24, em que informa ser "um grupo formado por mais de 30 (trinta) hospitais, distribuídos em 04 (quatro) Estados da Federação".

Fica claro, assim, o interesse social que justifica a atuação do *Parquet*, visto que o número de atendimentos diários é muito expressivo, englobando centenas de milhares de consumidores potencialmente lesados.



II.2 – DO PRONTUÁRIO: NATUREZA E PROPRIEDADE

Inicialmente, impende esclarecer a natureza do prontuário médico. Trata-se de documento de caráter jurídico e científico, do qual devem constar todas as informações pertinentes à saúde do paciente e relevantes para seu tratamento. Ele é definido pelo artigo 1º da Resolução CFM n.º 1.638/2002, que impõe:

Art. 1º - Definir prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

Ainda segundo a resolução citada, observadas as variações das normas técnicas dos diferentes conselhos estaduais de Medicina, devem constar do prontuário as seguintes informações: identificação do paciente, anamnese, exame físico, exames complementares solicitados e seus respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, tratamento efetuado, evolução diária do paciente, procedimentos realizados e identificação dos profissionais atuantes etc. Note-se, portanto, que o documento não constitui peça meramente burocrática de contabilização de despesas hospitalares, mas sim verdadeiro dossiê do paciente, com inegável valor probante e especialmente importante em casos de complicações de ordem técnica, ética ou jurídica.

Tendo isso em vista, diversas normativas pátrias consolidam a obrigatoriedade de manutenção do prontuário, fato reconhecido pela própria investigada nos autos do inquérito civil (fl. 24). Segundo a Resolução CFM n.º 1.331/89, os estabelecimentos de saúde – expressão que inclui as instituições da rede ora demandada – são obrigados a manter, permanentemente, o prontuário médico de cada paciente:



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Art. 1º - O prontuário médico é documento de manutenção permanente pelos estabelecimentos de saúde.

No mesmo sentido, a Resolução CFM n.º 1.931/09 (Código de Ética Médica) prevê a obrigatoriedade de elaboração de prontuário legível:

É vedado ao médico:

(...)

Art. 87. Deixar de elaborar prontuário legível para cada paciente.

§ 1º O prontuário deve conter os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica com data, hora, assinatura e número de registro do médico no Conselho Regional de Medicina.

§ 2º O prontuário estará sob a guarda do médico ou da instituição que assiste o paciente.

Especificamente quanto às gestantes, dispõe o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA):

Art. 10. Os hospitais e demais estabelecimentos de atenção à saúde de gestantes, públicos e particulares, são obrigados a:

I - manter registro das atividades desenvolvidas, através de prontuários individuais, pelo prazo de dezoito anos;

Há de se mencionar, ainda, a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria n.º 1.820/09 do Ministério da Saúde), que possui como base principiológica o direito à informação do paciente sobre seu estado de saúde:

Art. 3º Parágrafo único. É direito da pessoa ter atendimento adequado, com qualidade, no tempo certo e com garantia de continuidade do tratamento, e para isso deve ser assegurado:

(...)

II - informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível quanto a:

- a) possíveis diagnósticos;
- b) diagnósticos confirmados;
- c) tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;
- d) resultados dos exames realizados;
- e) objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
- f) duração prevista do tratamento proposto;
- g) procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
- h) necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;
- i) partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;
- j) duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

- k) evolução provável do problema de saúde;
- l) informações sobre o custo das intervenções das quais a pessoa se beneficiou;
- m) outras informações que forem necessárias.

(...)

IV – registro atualizado e legível no prontuário das seguintes informações:

- a) motivo do atendimento e/ou internação;
- b) dados de observação e da evolução clínica;
- c) prescrição terapêutica;
- d) avaliações dos profissionais da equipe;
- e) procedimentos e cuidados de enfermagem;
- f) quando for o caso, procedimentos cirúrgicos e anestésicos, odontológicos, resultados de exames complementares laboratoriais e radiológicos;
- g) a quantidade de sangue recebida e dados que garantam a qualidade do sangue, como origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- h) identificação do responsável pelas anotações;
- i) outras informações que se fizerem necessárias.

Restam comprovadas, assim, as premissas de que (a) o prontuário médico é um documento de extrema importância profissional e jurídica; e (b) que sua elaboração e manutenção são obrigatórias para os médicos e para as instituições de saúde.

II.3 – DA ILEGALIDADE DA COBRANÇA PELA CÓPIA DE PRONTUÁRIO

A ré, ao promover a cobrança acima indicada, incorre em inequívoca prática ilícita, pois a obtenção da referida cópia é um direito do paciente consumidor. Inicialmente, cabe ressaltar que a propriedade do prontuário é do paciente, especialmente no que tange às informações descritas no documento. Ao médico ou à instituição de saúde cabem apenas a guarda do prontuário, conforme leciona Genival Veloso de França, expoente da doutrina especializada:

Uma questão bem interessante: a quem pertence o prontuário? Antes pensava-se que ele pertencia ao médico assistente ou à instituição para a qual ele prestava seus serviços. Mesmo sendo o médico, indubitavelmente, o autor intelectual do dossiê por ele recolhido, **é claro que este documento pertence ao paciente naquilo que é mais essencial: nas informações contidas.** É de propriedade do



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

paciente a disponibilidade permanente das informações que possam ser objeto da sua necessidade de ordem pública ou privada. Mas o médico e a instituição têm o direito de guarda.

(...)

Em síntese, **é de propriedade do paciente de forma permanente as informações que possam ser objeto da necessidade de ordem social ou de outro profissional** que venha a tê-lo na sua relação, dentro da conveniência que a informação possa merecer. **Do médico e da instituição, o direito de guarda.**¹

O direito do paciente de acesso ao prontuário, bem como de obter cópia do mesmo, decorre não só de normas constitucionais e consumeristas, mas também de dispositivos que norteiam o exercício da medicina no Brasil. É o que se extrai do Código de Ética Médica:

É vedado ao médico:

(...)

Art. 88. Negar, ao paciente, acesso a seu prontuário, deixar de lhe fornecer cópia quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias à sua compreensão, salvo quando ocasionarem riscos ao próprio paciente ou a terceiros.

No mesmo sentido, a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde:

Art. 5º Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde, garantindo-lhe:

(...)

III – **o acesso da pessoa ao conteúdo do seu prontuário ou de pessoa por ele autorizada e a garantia de envio e fornecimento de cópia**, em caso de encaminhamento a outro serviço ou mudança de domicílio;

Ainda nessa toada, durante a II Jornada de Direito da Saúde, o CNJ aprovou o enunciado 66, que prevê, igualmente, o direito de fornecimento de cópia do prontuário ao paciente ou a seu representante:

Enunciado 66 – Poderá constituir quebra de confiança passível de condenação por dano, a recusa imotivada em fornecer cópia do prontuário ao próprio paciente ou seu representante legal ou contratual, após comprovadamente solicitado, por parte do profissional de saúde, clínica ou instituições hospitalares públicos ou privados.

¹ FRANÇA, Genival Veloso de. Direito Médico. 12ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2014. P. 40/41. Grifo nosso.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

É certo que os dispositivos citados são silentes quanto à legitimidade da cobrança de valores pelo fornecimento da cópia; contudo é possível constatar alguns fatos. De um lado, é notório que não existe normativa da entidade de classe competente ou do Poder Legislativo que autorize a cobrança pela cópia do prontuário. Desse modo, não há que se falar em legalidade expressa da referida exigência.

Já por outro lado, a análise da legislação consumerista permite entender pela vedação legal da cobrança em análise. Em primeiro lugar, cumpre reiterar que **as informações contidas no prontuário pertencem ao consumidor, sendo impensável que ele possa ter negado ou dificultado o acesso a algo sobre o que detém a propriedade.** Em segundo lugar, tem-se que a prática levada a cabo pela rede D'Or viola diversos direitos dos pacientes, conforme demonstrado a seguir.

II.3.1 DA OFENSA AO DIREITO À INFORMAÇÃO

O direito à informação, inscrito no artigo 5º, XIV, CRFB, adquire na Lei 8.078/90 especial dimensão, que estabelece como direito básico do consumidor “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” (artigo 6º, III, CDC).

No caso em tela, a informação adequada e clara sobre o serviço prestado reside justamente no prontuário, que é o repositório de dados sobre o atendimento e sobre o próprio estado de saúde do paciente consumidor. Sendo assim, qualquer medida arbitrária e irrazoável adotada pelo fornecedor, que vise a dificultar ou a obstaculizar o acesso à informação, deve ser vista como



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

abusiva, uma vez que **constitui inequívoco direito do consumidor paciente simplesmente saber a enfermidade que o acometeu, como se deram o diagnóstico e o tratamento, os procedimentos que foram realizados, a identificação das pessoas que o atenderam etc.** Não é necessário sequer cogitar de motivos para tanto.

Apenas para salientar a importância de tal conclusão na lógica consumerista, note-se, inclusive, que a conduta de impedir ou de dificultar o acesso à informação que conste de fichas ou de registros constitui crime contra o consumidor, tipificado no artigo 72, CDC:

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Ademais, a verdade é que o prontuário pertence ao paciente, sendo certo que os custos com a reprodução do mesmo deveriam ser arcados pela clínica, hospital, ou médico guardião. Isso porque o serviço hospitalar particular é prestado de forma onerosa, ou seja, mediante pagamento por parte do consumidor. Nesse pagamento, é claro que estão inseridos vários custos inerentes à atividade, tais como os advindos dos honorários que serão pagos aos profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem etc.), do uso de energia elétrica, da alimentação fornecida pelo estabelecimento e dos materiais usados no tratamento médico em si (produtos de uso médico, como agulhas, seringas, tubos etc., e medicamentos).

Como é notório, as instituições médicas não cobram qualquer taxa adicional pelas parcelas acima referidas, independentemente de serem efetivamente utilizados. No entanto, procedem de forma diferente em relação ao fornecimento de cópia do prontuário médico, exigindo o pagamento de quantias que sequer guardam relação com os custos nos quais incorrem.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Nesse sentido, a teoria geral dos contratos reconhece que o direito à informação prévia e adequada, quando a obrigação de informar não é a prestação nuclear da relação jurídica, é um dever lateral de contratação, resultante do princípio da boa-fé objetiva. Ele somente será efetivado quando a divulgação da informação tiver sido realizada da maneira adequada, conforme exigido pela lei ou pelo contrato. Informação adequada, portanto, é aquela que atende as legítimas expectativas dos destinatários da mensagem, levando-se em consideração as circunstâncias do caso.

O fornecimento de cópia do prontuário é justamente o adimplemento desse dever lateral de informar, algo inerente ao próprio fornecimento de serviços e que corresponde à prestação de informações essenciais. Não constitui, destarte, mero serviço adicional, porventura dissociado do principal. Trata-se, pelo contrário, de **satisfação do direito à informação do paciente, consectário da própria prestação do serviço**. Assim, o consumidor que já paga pela prestação do serviço hospitalar não pode ser privado do acesso à reprodução do prontuário ou ter tal exercício de direito dificultado. A reprodução do documento constitui parte do serviço, com custo já devidamente embutido no pagamento pela prestação.

O direito em comento é violado, ainda, por um segundo ponto de vista, que está relacionado à falta de informações claras e precisas sobre a cobrança da taxa em si, bem como sobre o longo período de espera para o fornecimento das cópias. Como se pode verificar à fl. 122, o "Guia do Paciente" fornecido pela rede D'Or apenas menciona que "será cobrada uma taxa para custeio das cópias". Além de não haver prova de que tal documento é entregue a todos os pacientes – ônus que incumbe à fornecedora –, não há menção a valores. Tais



montantes constam apenas do próprio formulário de solicitação, conforme acostado à fl. 306.

É claramente insuficiente informar o consumidor da taxa apenas no momento em que se realiza tal cobrança. O direito à informação está diretamente ligado ao princípio da transparência (artigo 4º, *caput*, CDC), traduzindo-se na obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade prévia de conhecer os produtos e serviços. Gera-se, assim, no momento de contratação, a ciência plena do conteúdo das obrigações. Não há como se reputar adequada a informação que é prestada de maneira tardia, tornando-se sem qualquer relevância para os destinatários a outorga de informação sobre situação que não lhes permite exercer mecanismos de controle, para a adoção das providências cabíveis.

Por fim, cumpre ressaltar que o contrato de prestação dos serviços médicos em tela é, por essência, um contrato de adesão, não tendo os consumidores capacidade de alterar suas cláusulas, que são estabelecidas unilateralmente pela fornecedora. Além disso, muitos dos consumidores têm acesso à rede D'Or por meio de operadoras de plano de saúde, sendo certo que não contratam diretamente o hospital. Destarte, sequer possuem acesso às informações constantes do contrato de prestação de serviço pela rede.

II.3.2 – DA OFENSA AO DIREITO DE FACILITAÇÃO DE DEFESA

O que se vê, na realidade, é que a cobrança por cópia do prontuário feita pela ré não visa a recompor eventuais gastos da instituição médica com a reprodução das laudas, com o manejo do documento ou com a manutenção de servidores. Tem, diferentemente, **o óbvio intuito de dissuadir os pacientes de solicitarem sua via do registro**. Isso porque, na grande maioria das



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

vezes, o prontuário é solicitado para averiguar eventual ocorrência de irregularidades na prestação de serviços e de erros médicos, o que por óbvio gera infortúnios para a demandada.

Com efeito, segundo o STJ, a responsabilidade por falha na prestação dos serviços relacionados ao estabelecimento empresarial, como a estadia do paciente (internação e alimentação), as instalações, os equipamentos e os serviços auxiliares (enfermagem, exames, radiologia etc.) é de caráter objetivo, servindo o prontuário como forma de atestar a conduta ilícita da instituição. Já no caso de erros médicos, a responsabilidade é tida pelo referido tribunal superior como subjetiva, dependendo de comprovação de culpa do médico preposto. Nesse contexto, a cópia do prontuário possui ainda maior relevância, pois pode comprovar a negligência, imprudência ou imperícia do profissional. Comprovada tal culpa, contudo, o hospital passa a responder de forma solidária pelos danos causados. É o que se verifica:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ERRO MÉDICO. PARTO. USO DE FÓRCEPS. CESARIANA. INDICAÇÃO. NÃO OBSERVÂNCIA. LESÃO NO MEMBRO SUPERIOR ESQUERDO. MÉDICO CONTRATADO. CULPA CONFIGURADA. HOSPITAL. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. AÇÃO DE REGRESSO. PROCEDÊNCIA. DANOS MORAIS. VALOR. RAZOABILIDADE.

1. A jurisprudência desta Corte encontra-se consolidada no sentido de que a responsabilidade dos hospitais, no que tange à atuação dos médicos contratados que neles trabalham, é subjetiva, dependendo da demonstração da culpa do preposto.

2. A responsabilidade objetiva para o prestador do serviço prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, no caso o hospital, limita-se aos serviços relacionados ao estabelecimento empresarial, tais como a estadia do paciente (internação e alimentação), as instalações, os equipamentos e os serviços auxiliares (enfermagem, exames, radiologia). Precedentes.

3. No caso em apreço, ambas as instâncias de cognição plena, com base na prova dos autos, concluíram que houve falha médica seja porque o peso do feto (4.100 gramas) indicava a necessidade de realização de parto por cesariana, seja porque a utilização da técnica de fórceps não se encontra justificada em prontuário médico.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

4. A comprovação da culpa do médico atrai a responsabilidade do hospital embasada no artigo 932, inciso III, do Código Civil ("São também responsáveis pela reparação civil: (...) III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;"), mas permite ação de regresso contra o causador do dano.

5. O Superior Tribunal de Justiça, afastando a incidência da Súmula nº 7/STJ, tem reexaminado o montante fixado pela instâncias ordinárias apenas quando irrisório ou abusivo, circunstâncias inexistentes no presente caso, em que arbitrada indenização no valor de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

6. Recurso especial parcialmente provido.

(REsp 1526467/RJ, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/10/2015, DJe 23/10/2015. Grifo nosso).

DIREITO PROCESSUAL CIVIL, CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 211/STJ. FALHA E/OU MÁ-PRESTAÇÃO DE SERVIÇO HOSPITALAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO HOSPITAL. SÚMULA 7/STJ. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. DATA DA CITAÇÃO.

1. Ação ajuizada em 20/08/2007. Recurso especial concluso ao gabinete em 25/08/2016. Julgamento: CPC/73.

2. O propósito recursal é i) determinar se o hospital, ora recorrente, deve ser responsabilizado por suposta falha na prestação de serviços, decorrente de complicações no parto, que ocasionaram sequelas de caráter permanente na filha da recorrida e, conseqüentemente, se deve ser condenado à compensação dos respectivos danos morais; e ii) na hipótese de se entender pela condenação do recorrente, definir o termo inicial dos juros de mora.

3. Inexistentes os vícios de omissão, contradição ou obscuridade no acórdão recorrido, e estando esse devidamente fundamentado, não se caracteriza a violação dos arts. 131, 165, 458, II, e 535, I e II, do CPC/73.

4. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados, não obstante a oposição de embargos de declaração, impede o conhecimento do recurso especial.

5. A responsabilidade dos hospitais, no que tange à atuação dos médicos que neles trabalham ou são ligados por convênio, é subjetiva, dependendo da demonstração da culpa. Assim, não se pode excluir a culpa do médico e responsabilizar objetivamente o hospital. Precedentes.

6. A responsabilidade objetiva para o prestador do serviço prevista no art. 14 do CDC, na hipótese do hospital, limita-se aos serviços relacionados ao estabelecimento empresarial, tais como à estadia do paciente (internação), instalações, equipamentos e serviços auxiliares (enfermagem, exames, radiologia). Precedentes.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

7. Alterar o decidido pela Corte local, na hipótese dos autos, no que concerne à ocorrência de falha, defeito e má-prestação dos serviços atribuíveis e afetos única e exclusivamente ao hospital, demandaria o reexame de fatos e provas dos autos, inviável a esta Corte, em virtude da aplicação da Súmula 7/STJ.

8. O termo inicial dos juros de mora, na responsabilidade contratual, é a data da citação, nos termos do art. 405 do CCB.

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, parcialmente provido.

(REsp 1621375/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/09/2017, DJe 26/09/2017. Grifo nosso).

Em todo caso, o prontuário revela-se como principal documento probatório de que o consumidor pode fazer uso para respaldar seu pleito indenizatório. Dessa forma, é claro que instituições médicas como a rede D'Or possuem interesse em desincentivar as solicitações de cópia e deixar de fornecê-las, o que se mostra claramente imoral e afronta o direito do consumidor à facilitação da defesa de seus direitos, pelo qual está abarcada a disponibilidade probatória:

Artigo 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Conforme ressaltam Tartuce e Neves, o dispositivo acima retrata a hipossuficiência do consumidor, que possui diversas dimensões. No caso em tela, deve-se atentar para o fato de que, ainda que as informações contidas no prontuário pertençam ao paciente, esse documento se encontra em posse do fornecedor – a rede D'Or –, o que caracteriza a hipossuficiência técnica e informacional. A ré vê-se beneficiada pela situação e hipersuficiente na mesma. Nas palavras dos referidos autores:

A hipossuficiência, conforme ensina a doutrina, pode ser técnica, pelo desconhecimento em relação ao produto ou serviço adquirido, sendo essa a sua natureza perceptível na maioria dos casos. Nessa linha, aponta Roberto Senise Lisboa que "O reconhecimento judicial da hipossuficiência deve ser feito, destarte, à luz da situação socioeconômica do consumidor perante o fornecedor (hipossuficiência



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

fática). Todavia, a hipossuficiência fática não é a única modalidade contemplada na noção de hipossuficiência, à luz do art. 4º da Lei de Introdução. **Também caracteriza hipossuficiência a situação jurídica que impede o consumidor de obter a prova que se tornaria indispensável para responsabilizar o fornecedor pelo dano verificado (hipossuficiência técnica). Explica-se. Muitas vezes o consumidor não tem como demonstrar o nexo de causalidade para a fixação da responsabilidade do fornecedor, já que este é quem possui a integralidade das informações e o conhecimento técnico do produto ou serviço defeituoso**". Desse modo, o conceito de hipossuficiência vai além do sentido literal das expressões pobre ou sem recursos, aplicáveis nos casos de concessão dos benefícios da justiça gratuita, no campo processual. **O conceito de hipossuficiência consumerista é mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional**, diante de uma situação de desconhecimento, conforme reconhece a melhor doutrina e jurisprudência.²

Nesse sentido, a manutenção da prática de cobrança pelos prontuários significaria, portanto, perpetuar a falta de acesso à informação pelo consumidor. Trata-se de medida que, além de não facilitar o acesso a provas pelo paciente, vai em sentido exatamente oposto, dificultando tal tarefa e acentuando ainda mais a assimetria de poder na relação consumerista.

II.3.3 – DA OFENSA AO DIREITO À SAÚDE

Note-se que as cópias de prontuários médicos, além de cumprir a já explorada função de eventual prova de falhas na prestação do serviço ou erros médicos, podem ter por objetivo informar outro profissional ou instituição sobre o histórico do paciente. Este, seja por insatisfação com o serviço prestado ou por mera liberalidade, pode, por exemplo, desejar uma segunda opinião, querer dar continuidade ao tratamento com outro profissional ou simplesmente ser acometido por outra enfermidade cujo tratamento depende da informação sobre seu atendimento prévio.

² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor, direito material e processual, vol. único, 3ª Ed. São Paulo: Método, 2016. P. 65/66. Grifo nosso.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

De toda forma, caso seja negado ou dificultado o acesso à cópia do prontuário, o próprio direito à saúde do consumidor resta indiretamente prejudicado, pois seu novo atendimento não será instruído com as informações necessárias. Nesse sentido, a prática abusiva perpetrada pela ré chega ao ponto de afrontar o artigo 8º, CDC, que impõe a vedação à geração de riscos ao consumidor por serviços colocados no mercado.

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Ademais, o direito à saúde também constitui um direito básico do consumidor resguardado de forma preventiva, conforme inscrito no artigo 6º, I, CDC:

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.

Ressalte-se, por fim, que a necessidade da cópia pode ser emergencial, pois o paciente consumidor pode estar tendo uma experiência sofrível com o estabelecimento e, ao mesmo tempo, correr sérios riscos de saúde ou de vida.

II.3.4 – DA OFENSA À NORMA MUNICIPAL

Não se pode esquecer, ainda, da Lei nº 5.336/2011 do Município do Rio de Janeiro, que dispõe sobre a obrigatoriedade do fornecimento do prontuário de atendimento médico e que, em seu artigo 3º, proíbe a cobrança de qualquer quantia para a emissão de cópia do prontuário de atendimento médico.

Art. 3º Fica expressamente proibida a cobrança de qualquer quantia para a emissão de cópia do prontuário de atendimento médico.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Para se esquivar desse comando, a investigada invocou a representação de inconstitucionalidade 0027922-94.2012.8.19.0000, ajuizada pelo Prefeito do Município do Rio de Janeiro e julgada procedente, por maioria, pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Verifica-se, no entanto, que ainda não ocorreu o trânsito em julgado da decisão, em razão da interposição de recurso extraordinário ao Supremo Tribunal Federal (STF) pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro. O recurso teve negado seu seguimento, pelo que foi interposto o Agravo em Recurso Especial 855.838/RJ, atualmente em trâmite no STF.

Conforme se vê do andamento em anexo, o agravo foi provido, e o recurso extraordinário pende de julgamento. Já houve, contudo, parecer da Procuradoria-Geral da República no sentido de provimento parcial ao feito, o que indica a possibilidade de reversão da decisão estadual. Ademais, a interpretação da investigada sobre a aplicação do precedente da Reclamação nº 2576 do STF é totalmente equivocada. Transcreve-se a ementa da decisão mencionada:

ACÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CUMPRIMENTO DA DECISÃO. 1. Desnecessário o trânsito em julgado para que a decisão proferida no julgamento do mérito em ADI seja cumprida. Ao ser julgada improcedente a ação direta de inconstitucionalidade - ADI nº 2.335 - a Corte, tacitamente, revogou a decisão contrária, proferida em sede de medida cautelar. Por outro lado, a lei goza da presunção de constitucionalidade. Além disso, é de ser aplicado o critério adotado por esta Corte, quando do julgamento da Questão de Ordem, na ADI 711 em que a decisão, em julgamento de liminar, é válida a partir da data da publicação no Diário da Justiça da ata da sessão de julgamento. 2. A interposição de embargos de declaração, cuja consequência fundamental é a interrupção do prazo para interposição de outros recursos (art. 538 do CPC), não impede a implementação da decisão. Nosso sistema processual permite o cumprimento de decisões judiciais, em razão do poder geral de cautela, antes do julgamento final da lide. 3. Reclamação procedente.

(STF - Rcl: 2576 SC, Relator: ELLEN GRACIE, Data de Julgamento: 23/06/2004, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 20-08-2004 PP-00038 EMENT VOL-02160-01 PP-00105 RTJ VOL-00193-01 PP-00103).



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

O julgado em tela tratou de ADI de competência originária do STF, que fora julgada improcedente, revogando decisão contrária em sede liminar. Sendo assim, era remota a hipótese de alteração do julgado perante meros embargos de declaração. Além do mais, a decisão de improcedência em ADI prescinde do trânsito em julgado para gerar efeitos, porque apenas confirma aquilo que já era presumido: a constitucionalidade da lei.

Já em relação à Lei Municipal 5.336/2011, trata-se de representação de inconstitucionalidade procedente, que teve como parâmetro a Constituição do Estado do Rio de Janeiro. É cabível, portanto, Recurso Extraordinário ao STF. Nesse caso, o argumento de presunção de constitucionalidade das leis, levantado tanto pela investigada quanto pelo próprio julgado por ela colacionado, milita em favor da Lei Municipal. Há, assim, necessidade do trânsito em julgado da decisão estadual para que esta surta seus efeitos, permanecendo a lei em vigor até que chegue esse momento. Tal entendimento constitui o posicionamento adotado pelo próprio STF:

RECLAMAÇÃO. REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DE LEI ESTADUAL, PERANTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ESTADO. LEI N. 1577, DE 30.11.1989, DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, QUE CRIOU O MUNICÍPIO DE CARDOSO MOREIRA, COM O DESMEMBRAMENTO DOS DISTRITOS DE CARDOSO MOREIRA E SÃO JOAQUIM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS. ARGÜIÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DA LEI ESTADUAL REFERIDA, POR OFENSA AO ART. 354, "CAPUT", DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO. NA RECLAMAÇÃO, ALEGA-SE QUE O DISPOSITIVO ALUDIDO DA CARTA FLUMINENSE É MERA REPRODUÇÃO DO ART. 18, PAR. 4., DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, HAVENDO, EM CONSEQUENCIA, A CORTE ESTADUAL, AO TOMAR CONHECIMENTO DA REPRESENTAÇÃO, DEFERINDO O RELATOR A LIMINAR PARA SUSPENDER A VIGENCIA DA LEI LOCAL, USURPADO A COMPETÊNCIA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL PREVISTA NO ART. 102, I, LETRA "A", DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. SE A REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DE LEI OU ATO NORMATIVO ESTADUAL OU MUNICIPAL, COM BASE NO ART. 125, PAR. 2., DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ESTA FUNDADA EM ALEGAÇÃO DE OFENSA A DETERMINADO ARTIGO DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, NADA IMPEDE, EM PRINCÍPIO, QUE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO, CONHECENDO DA DEMANDA, JULGUE INVALIDA A LEI OU ATO NORMATIVO EM CAUSA, POR



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

INFRINGENCIA A OUTRAS NORMAS DA LEI MAGNA DO ESTADO. DISSO RESULTA QUE NÃO CABE INTERCEPTAR, PREVIAMENTE, O JULGAMENTO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, AFIRMANDO QUE NÃO PROCEDE O FUNDAMENTO INVOCADO, DESDE QUE O PEDIDO DE DECLARAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DA LEI ESTADUAL OU MUNICIPAL SEJA EM FACE DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO. A CIRCUNSTANCIA DE A AÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE SUSTENTAR OFENSA A NORMA DA CARTA ESTADUAL, QUE CONSTITUA REPETIÇÃO DE NORMA DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, NÃO É, EM SI, SUFICIENTE A AUTORIZAR, PELA VIA DA RECLAMAÇÃO, INTERDITE O STF O CONHECIMENTO E JULGAMENTO DO LITIGIO DE CONSTITUCIONALIDADE PELA CORTE LOCAL, QUE LHE FOI PRESENTE COM BASE NA COMPETÊNCIA A ELA ORIGINARIAMENTE CONFERIDA (CF, ART. 125, PAR. 2.). ADMITIR-SE A RECLAMAÇÃO, COMO AFORADA, IMPLICARIA ENTENDER QUE O STF POSSUI PODER AVOCATORIO DE REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DE LEI ESTADUAL OU MUNICIPAL, EM FACE DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, TRAMITANDO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, PARA FORMULAR SOBRE A CAUSA, PREVIAMENTE, UM JUÍZO DE POSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO. EM HIPÓTESE COMO A EM EXAME, SE A RECLAMAÇÃO É IMPROCEDENTE, ISSO NÃO SIGNIFICA QUE A CAUSA IMPUGNADA NÃO PODERA VIR A SER CONHECIDA PELO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. DA DECISÃO DE TRIBUNAL DE JUSTIÇA, EM REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE, COM BASE NO ART. 125, PAR. 2. , DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, PODERA CABER RECURSO EXTRAORDINÁRIO, A TEOR DO ART. 102, III, DA LEI MAIOR DA REPUBLICA. NADA IMPEDE QUE, NESSA AÇÃO DO ART. 125, PAR. 2. , DA LEI MAGNA, SE IMPUGNE, COMO INCONSTITUCIONAL, PERANTE A CONSTITUIÇÃO FEDERAL, A INTERPRETAÇÃO DADA AO PRECEITO DE REPRODUÇÃO EXISTENTE NA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO, POR SER ESSA EXEGESE VIOLADORA DA NORMA FEDERAL REPRODUZIDA, QUE NÃO PODE SER DESRESPEITADA, NA FEDERAÇÃO, PELOS DIVERSOS NIVEIS DE GOVERNO (RECLAMAÇÃO N. 383-3-SP). DESPREZADA A IMPUGNAÇÃO, EM PRINCÍPIO, PODERA CABER RECURSO EXTRAORDINÁRIO, SUBMETENDO-SE, ASSIM, AO STF, O DEBATE DA MATÉRIA, ONDE SE ASSENTARA O EXATO ENTENDIMENTO DA REGRA CONSTITUCIONAL FEDERAL REPRODUZIDA. A NATUREZA DA NORMA DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, TIDA COMO VULNERADA, HÁ DE SER OBJETO DA DECISÃO DE MÉRITO DA REPRESENTAÇÃO, PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **A EFICACIA "ERGA OMNES" DA DECISÃO DA CORTE LOCAL, NA REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE (CF, ART. 125, PAR. 2), PRESSUPOE O TRÂNSITO EM JULGADO DO ARESTO, LIMITANDO-SE AO ÂMBITO DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL. SE A MATÉRIA CONSTITUI "QUAESTIO JURIS" FEDERAL, INVOCAVEL DIANTE DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, DI-LO-A O SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, AO JULGAR O RECURSO EXTRAORDINÁRIO.** EM SE TRATANDO, NO CASO, DE LEI ESTADUAL, ESTA PODERA, TAMBÉM, SER SIMULTANEAMENTE, IMPUGNADA NO STF, EM AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE, COM BASE NO ART. 102, I, LETRA "A",



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

DA LEI MAGNA FEDERAL. SE ISSO OCORRER, DAR-SE-A A SUSPENSÃO DO PROCESSO DE REPRESENTAÇÃO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, ATÉ A DECISÃO FINAL DO STF. A INTERPRETAÇÃO PELO STF DA NORMA CONSTITUCIONAL FEDERAL REPRODUZIDA NA CARTA ESTADUAL VINCULA, "ERGA OMNES", RESTANDO, NO TRIBUNAL LOCAL, PREJUDICADA A REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE NELE AJUIZADA, POR OFENSA A REGRA CONSTITUCIONAL ESTADUAL QUE REPRODUZA DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL FEDERAL. JULGADA PROCEDENTE A AÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE, "UT" ART. 102, I, LETRA "A", DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, POR OFENSA A REGRA REPRODUZIDA NO ÂMBITO ESTADUAL, PREJUDICADA FICARA A REPRESENTAÇÃO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, POR ESSE FUNDAMENTO. SE, ENTRETANTO, A REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE, NO ÂMBITO DO TRIBUNAL LOCAL, ESTIVER BASEADA EM OUTROS FUNDAMENTOS, ALÉM DA ALEGAÇÃO DE OFENSA DE NORMA REPRODUZIDA E A DECISÃO DO STF, NA AÇÃO PERANTE ELE AJUIZADA, SIMULTANEAMENTE, POR OFENSA A REGRA CONSTITUCIONAL REPRODUZIDA, DER PELA IMPROCEDENCIA DA DEMANDA, A AÇÃO, NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, PROSSEGUIRA POR ESSES OUTROS FUNDAMENTOS. NO CASO CONCRETO, ALÉM DA NORMA DE REPETIÇÃO, DISCUTIDA NA RECLAMAÇÃO, A REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE POE A LEI ESTADUAL EM FACE DE OUTRA NORMA CONSTITUCIONAL LOCAL, HAVENDO, AINDA, OUTROS FUNDAMENTOS DE SUA INVALIDADE. RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE, CASSANDO-SE A LIMINAR, PARA QUE A AÇÃO POSSA PROSSEGUIR NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA FLUMINENSE. AGRAVO REGIMENTAL PREJUDICADO.

(Rcl 425 AgR, Relator(a): Min. NÉRI DA SILVEIRA, Tribunal Pleno, julgado em 27/05/1993, DJ 22-10-1993 PP-22252 EMENT VOL-01722-01 PP-00095. Grifo nosso).

Por esses motivos, ressalte-se que a lei municipal ainda é vigente no ordenamento jurídico e espelha a vontade emanada do Poder Legislativo local na defesa dos consumidores. Assim, no plano do Município do Rio de Janeiro, a cobrança realizada pela ré opõe-se não somente à legislação federal consumerista e às normas da entidade de classe competente, mas também, e diametralmente, à lei municipal.

II.3.5 – DA ONEROSIDADE EXCESSIVA

Ainda que a cobrança de quantias pela emissão de cópia do prontuário fosse considerada legítima, resta claro que os valores praticados pela rede D'Or



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

são abusivos, importando excessiva onerosidade para os consumidores. Conforme demonstrado nos autos do inquérito civil em anexo, a cobrança praticada pelos hospitais da referida rede corresponde a **R\$ 15,00 ou R\$ 30,00 por folha.**

O prontuário médico, conforme já explicado, tem a função de documentar todo o estado de saúde do paciente, bem como o histórico do atendimento prestado. Sendo assim, pode facilmente chegar a um grande número de laudas, principalmente em casos de internações por longos períodos. Na reclamação que deu origem ao mencionado inquérito, por exemplo, reportou-se o pagamento de R\$ 300,00 (trezentos reais) por dez laudas de cópia.

Ainda que tais valores não dependessem do número de folhas, sendo cobrados em absoluto, não se observa qualquer relação com as despesas de reprodução, conforme alegado pela então investigada. Esta afirmou, reiterar-se, que praticava “valores simbólicos por cópia/folha do prontuário fornecido, visando simplesmente a cobertura das despesas necessárias para produção de fotocópia do prontuário, por meio de preços praticados no mercado”.

Não há nada de simbólico em R\$ 15,00 ou R\$ 30,00 por folha; pelo contrário, o valor mostra-se extremamente significativo e em flagrante descompasso com o mercado. Mediante breve e simples pesquisa na Internet, é possível encontrar gráficas e outros estabelecimentos que prestam o serviço de fotocópia nesta cidade por R\$ 0,10 (dez centavos) a R\$ 0,20 (vinte centavos) por folha. A partir daí, um simples cálculo permite perceber que, **para se chegar à absurda quantia de R\$ 15,00, seria necessária a reprodução de, no mínimo, 75 laudas.**



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Já na hipótese de se considerar o valor de R\$ 30,00, tem-se que seria necessário fotocopiar **cerca de 150 folhas** para se chegar ao montante cobrado. Tal volume não corresponde ao tamanho normal de um prontuário, principalmente os que resultam de breves atendimentos. Assim, resta claro que não há a menor intenção de se recompor gastos, mas sim de auferir lucros e, sobretudo, de dificultar o tanto quanto for possível para o consumidor a solicitação de sua via do prontuário.

Ressalte-se que o parecer apontado pela investigada (Parecer CFM n.º 14/10) não constitui legislação, e nem mesmo normativa da referida entidade de classe, mas apenas opinião emitida pelo profissional consultado. Ainda assim, levando seus termos em consideração, também deveria ser observada a parte que aduz não ser proibida pelos dispositivos éticos “a cobrança das **despesas decorrentes desse serviço** pela instituição hospitalar”. Destarte, mesmo dentro dos ditames do referido parecer, a prática levada a cabo pela rede D’Or mostra-se ilegal, pois a taxa cobrada não corresponde, de forma alguma, às despesas decorrentes da fotocópia.

Em sentido semelhante, deve-se notar que o parecer-consulta n.º 3850/2009 do CRM-MG, também trazido aos autos do inquérito civil pela então investigada (fls. 141/143), reputa ilegal a administração de qualquer taxa relativa ao armazenamento do prontuário médico, afirmando ser possível apenas a cobrança das despesas com fotocópias, vedado o auferimento de lucros. Nesse sentido, também nos termos dessa consulta, restaria vedada a cobrança feita pela ré de taxas relativas ao armazenamento do prontuário na nuvem (fl. 305) ou à movimentação/desarquivamento do mesmo (fl. 306), pois não correspondem a despesas com fotocópias.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Cumprе ressaltar, ainda, que não há que se falar em “possível repasse aos pacientes/consumidores, por meio de aumento nos custos dos serviços médico hospitalares”, conforme alegado pela ré às fls. 28/29. Isso porque, dentro do número total de atendimentos realizados por hospitais, os consumidores que chegam a pedir cópia dos prontuários representam uma pequena porcentagem. Esse fato, aliado ao reduzido custo que meras fotocópias impõem quando praticado o real preço de mercado, importa a insignificância da contabilização das cópias, que desaparecem em meio à economia de escala encarada pela ré.

A verdade é que, conforme já explicado, a taxa tem o único e nítido objetivo de desestimular os pedidos de cópia de prontuários. Trata-se de exigência de vantagem manifestamente excessiva, vedada pelo artigo 39, V, CDC, e que em muito exorbita os valores de mercado. Igualmente, constata-se conduta que eleva, sem justa causa, o preço do serviço de atendimento médico, prática também vedada pelo artigo 39, X, CDC.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

(...)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Em termos técnicos, vê-se ainda que o valor praticado viola os postulados da proporcionalidade e da razoabilidade. A partir de uma análise dos elementos que compõem essas ferramentas jurídicas, verifica-se que se trata de prática que tolhe direitos individuais dos consumidores, porém que não se mostra (a) adequada, pois não tem o objetivo que diz pretender – de ressarcir custos com fotocópias –, mas sim de dissuadir o paciente; (b) necessária, pois, ainda que se destinasse a recompor gastos, estes são inexpressivos, estando facilmente cobertos pelo pagamento pela prestação do serviço; e (c)



proporcional, pois o fim alegadamente almejado não justifica tamanho cerceamento dos direitos consumeristas envolvidos.

II.4 – DA ILEGALIDADE DOS PRAZOS PARA ENTREGA DAS CÓPIAS

Verifica-se que a ré arbitrariamente dispõe que o prazo de entrega de cópias do prontuário ao paciente é de 30 (trinta) dias úteis (fl. 306). A toda evidência, contudo, tal dilação é desproporcional quando considerada a simplicidade do requerimento formulado. O prontuário já está na posse do estabelecimento hospitalar, e a reprodução de folhas do prontuário não demanda recursos extraordinários, mas apenas uma copiadora e folhas. No caso de prontuários eletrônicos, tal tarefa é ainda mais simples: com poucos cliques é possível encontrar o documento solicitado e imprimi-lo.

O prazo de 30 dias úteis torna-se, com facilidade, mais de 40 dias corridos, tempo muito mais do que o suficiente para a realização da diligência. Novamente, o que se constata é que a ré busca tornar mais difícil o acesso ao prontuário, fazendo o consumidor esperar por tempo irrazoável e talvez até mesmo esquecer-se da solicitação. Assim, mais uma vez encontra-se ofendido o direito básico do consumidor à informação (artigo 6º, III, CDC) e verificada a prática abusiva de exigência de vantagem manifestamente excessiva (vedada pelo artigo 39, V, CDC).

Note-se que, conforme já dito, as cópias de prontuários médicos, além de cumprir a já explorada função de eventual prova de falhas na prestação do serviço ou erros médicos, podem ter por objetivo informar outro profissional ou instituição sobre o histórico do paciente. Este, seja por insatisfação com o serviço prestado ou por mera liberalidade, pode, por exemplo, desejar uma segunda opinião, querer dar continuidade ao tratamento com outro profissional



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

ou simplesmente ser acometido por outra enfermidade cujo tratamento depende da informação sobre seu atendimento prévio.

Dessa forma, o próprio direito à saúde do consumidor resta indiretamente prejudicado, pois seu novo atendimento não será instruído com os dados necessários. Ressalte-se, por fim, que muitas vezes tais informações devem ser prestadas imediatamente, para evitar maiores danos à saúde do consumidor. Nesse sentido, reitera-se **que informação tardia não é informação adequada**, pois que se torna sem qualquer relevância para os destinatários, quando já impossível a adoção das providências cabíveis.

II.5 – DO RESSARCIMENTO INDIVIDUAL E COLETIVO PELOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES

A ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual – pelos danos que vem causando com a sua conduta. O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade objetiva do fornecedor, ou seja, independentemente de culpa. Portanto, devem ser comprovados o nexo causal e o dano aos consumidores. No caso em comento, os danos são irrefutáveis. Os materiais decorrem tanto da própria cobrança indevida de valores pelos prontuários, que devem ser restituídos, quanto da demora na entrega dos mesmos, que podem ter gerado prejuízos na esfera dos danos emergentes ou dos lucros cessantes.

Já em relação aos danos morais, tem-se que tais situações podem acarretar transtornos e outras consequências, que repercutem na esfera psicológica e mesmo na imagem dos consumidores. Nem todos os consumidores dos quais se exigiu a taxa indevida possuíam as condições para paga-la, o que pode ter gerado constrangimentos e vexações. Além disso,



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

deve-se considerar que pacientes hospitalares são consumidores em especial hipossuficiência, que já se encontram fragilizados por questões de saúde e que podem, inclusive, estar em situações de vida ou morte. Com efeito, esse é o caso em muitas das hipóteses de solicitação de cópia de prontuário: o consumidor, seu herdeiro ou seu representante buscam provar a má conduta da instituição ou do médico que ocasionou grave sequela ou até mesmo a morte do paciente. A frustração encarada por estes consumidores, apesar de difícil mensuração, é inegável e deve ser indenizada.

Uma vez configuradas as lesões, também não há que se questionar o nexo de causalidade, visto que foi a prática levada a cabo pela ré que resultou nos referidos danos. É, portanto, cabível a condenação genérica, em sede de ação civil pública, ao respectivo ressarcimento, por expressa previsão do CDC. O diploma em comento exige que o autor da ação civil pública demonstre apenas a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pelo réu, o que foi exaustivamente realizado neste caso. Assim, a comprovação do prejuízo individual deve ser realizada na fase de liquidação de sentença, na forma do artigo 97 do CDC.

Além disso, os danos morais e materiais também são devidos em esfera coletiva. Nesse viés, importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, a sua previsão expressa no nosso ordenamento jurídico no artigo 6º, VI e VII, CDC:

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;



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Nesse sentido, também afirma Bessa³, em artigo dedicado especificamente ao tema:

(...) 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.

Como aduz o autor, a concepção do dano moral coletivo não está mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Trata-se, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, o que faz necessária uma nova forma de sua tutela. Essa nova proteção, com base no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição da República, se sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão. Por isso, são apresentados meios idôneos para punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais e para coibir ilicitudes lucrativas. Ainda nas palavras de Bessa:

(...) 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.

Portanto, a par dessas premissas, vê-se que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e da precaução, propiciando tutela mais efetiva dos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela. Nesse ponto, a disciplina do dano moral coletivo aproxima-se do direito penal, especificamente de sua finalidade preventiva, ou seja, de prevenir nova lesão a direitos metaindividuais. Bessa menciona, inclusive, que “como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais.”

³ BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor n° 59/2006.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Dessa forma, o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de *astreintes*, as quais tem o objetivo de coerção ao cumprimento da obrigação. Ademais, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo. O mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo de uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço. Isso porque, ao exigir montantes absurdos e prazos irrazoáveis para o fornecimento de cópia de prontuários a ré presta serviço inadequado e danoso a uma coletividade expressiva de usuários indeterminados, visto que o serviço em questão é essencial e de ampla demanda. Trata-se, portanto, de ilicitude levada a cabo pela ré, em afronta ao direito e interesses de centenas de milhares de consumidores, configurando violação às reais expectativas não só do efetivos usuários, mas também da sociedade como um todo.

Sanções a tais condutas são necessárias, a par da sua cessação, sendo esta a função do dano moral coletivo. Indiscutível, por conseguinte, a possibilidade de condenação da ré em sede de ação civil pública por danos morais coletivos. Perceba-se, ainda, que a intenção da legislação é evidente: garantir a maior proteção possível aos direitos coletivos e difusos dos consumidores que possuam relevância social. Assim, além de garantir a indenização por danos materiais, a legislação permite a indenização por danos morais coletivos.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro



5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Vale dizer que o aspecto mais importante da condenação da ré à obrigação de reparar morais coletivos está relacionado aos efeitos futuros da decisão judicial nesta ação civil pública, inibindo a repetição da conduta, seja pela própria demandada ou pelas demais empresas do ramo da saúde. Nesse sentido a jurisprudência do STJ, com o reconhecimento do dano moral coletivo:

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO.

1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Ocorrência, na espécie. (REsp. 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

3.- No presente caso, contudo restou exhaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.

4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.

5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso; c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.

6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra).

(REsp. 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012).

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatórias e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

5. Recurso especial parcialmente provido.

(REsp. 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010).

Por fim, no que se refere aos danos materiais coletivos, a ré, ao não fornecer as cópias dos prontuários de forma adequada, experimenta enriquecimento sem causa: recebe valores absurdos por meras fotocópias e, certamente, ainda se vê livre de ser responsabilizada em demandas consumeristas por falha no serviço ou por erro médico, beneficiando-se do



contraestímulo à solicitação propiciado pela dificuldade em solicitar o histórico de atendimento.

Verificado tal enriquecimento, aquele que se beneficiou desta situação é obrigado a restituir os prejudicados, na forma do artigo 884, parágrafo único, do Código Civil. É exatamente esse enriquecimento injustificado da ré, em detrimento dos consumidores, que caracteriza a ocorrência do dano material coletivo. Portanto, impõe-se no presente caso o reconhecimento da existência de danos morais e materiais, causados aos consumidores considerados em sentido coletivo, haja vista a relevância social dos direitos envolvidos e o posicionamento da legislação e da jurisprudência nacionais.

II.5.1 – DA NECESSIDADE DE DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS

No caso em tela, é devida a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos pelos consumidores, nos moldes do artigo 42, parágrafo único, CDC:

Artigo 42. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, **salvo hipótese de engano justificável.**

A cobrança realizada pela rede D'Or, obviamente, não se trata de engano justificável, mas de exigência premeditada e abusiva. Cumpre destacar que a ré é uma gigantesca empresa do ramo da saúde, possuindo setores jurídico e de *compliance*, sendo certo que tem pleno conhecimento da ilicitude da prática desenvolvida. Nesse sentido, trata-se, notoriamente, de conduta de má-fé por parte da fornecedora, que busca simplesmente dissuadir o consumidor de obter a cópia do prontuário. Reitere-se que, assim procedendo, **a rede D'Or faz uso de claras ofensas aos direitos do consumidor para se esquivar de**



eventuais responsabilizações pela falha na prestação do serviço e por erros médicos. Não bastasse isso, a demandada ainda recebe quantias absurdamente desproporcionais dos consumidores que não são dissuadidos, sendo flagrante o enriquecimento ilícito.

Há de se ressaltar, ainda, que a cobrança não consta de qualquer instrumento contratual, não tendo o consumidor pleno conhecimento da taxa praticada até que efetivamente precise solicitar a cópia. Destarte, **não há como tornar mais patente a má-fé**. Trata-se de manobra ardil, inescrupulosa e desumana, em que a ré busca se valer de sua condição de detentora de eventuais provas para obter vantagem indevida. A fornecedora vale-se de sua hipersuficiência para subjugar o especialmente vulnerável consumidor paciente e ocultar informações e provas que a este pertencem. Observe-se que esse intuito desonesto é o que o STJ considera, na interpretação desenvolvida em alguns julgados, como revelador da ausência de “engano justificável”:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RECURSO ESPECIAL - CIVIL E CONSUMIDOR - AÇÃO DE COBRANÇA - (...) 2. Incidência do art. 42, parágrafo único, do CDC. **Esta Corte de Justiça possui entendimento consolidado acerca da viabilidade da repetição em dobro de valores nos casos em que comprovada a má-fé da parte que realizou a cobrança indevida.** (...) 3. Embargos de divergência parcialmente conhecidos e, na extensão, desprovidos. (REsp 1127721/RS, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro MARCO BUZZI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 28/11/2012, DJe 13/03/2013)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. PROVA DE MÁ-FÉ DO CRÉDOR. NECESSIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83 DESTA CORTE. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. **A repetição de indébito em dobro prevista no Código de Defesa do Consumidor não prescinde da prova de má-fé do credor.** Incidência da Súmula 83/STJ. 2. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp 225.393/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 23/04/2013, DJe 07/05/2013).

CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. ENGANO JUSTIFICÁVEL. NÃO CONFIGURAÇÃO.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

ART. 21 DO CPC. SÚMULA 211/STJ. (...) 2. "Nos termos da jurisprudência da Segunda Turma, não se considera erro justificável a hipótese de 'dificuldade de interpretação e/ou dissídio jurisprudencial'. Precedentes: (...). **No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial, tanto a má-fé como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição do fornecedor do produto em restituição em dobro**" (AgRg no REsp 1.117.014/SP, Rel. Ministro Humberto Martins, j. 2.2.2010, DJe 19.2.2010). (...).

(AgRg no REsp 1308651/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/05/2013, DJe 17/05/2013).

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL - CONTRATO BANCÁRIO - AÇÃO REVISIONAL - COMPENSAÇÃO - REPETIÇÃO DE INDÉBITO - INSTITUTOS DISTINTOS - INTERESSE RECURSAL - CONFIGURAÇÃO - RESTITUIÇÃO NA FORMA SIMPLES - DESPROVIMENTO. (...) 3 - Por fim, cumpre asseverar que esta Corte Superior já se posicionou na vertente de ser possível tanto a compensação de créditos quanto a devolução da quantia paga indevidamente, em obediência ao princípio que veda o enriquecimento ilícito, **de sorte que as mesmas deverão ser operadas de forma simples - e não em dobro -, ante a falta de comprovação da má-fé da instituição financeira. (...)**"

(AgRg no REsp 538.154/RS, Rel. Min. Jorge Scartezini, DJ de 15.08.2005).

A *contrario sensu*, também se pode argumentar que a boa-fé não está presente na conduta que a ré mantém com seus clientes, faltando esta com honestidade e correção e esbanjando malícia e ganância. Tal conduta vai de encontro ao próprio núcleo das normas contratuais e consumeristas, ofendendo sistematicamente o ordenamento. A respeito desse princípio, esclarece Martins⁴ que:

a boa-fé firmou-se com a categoria de norma jurídica (norma-princípio), norma de aplicação imediata e observância obrigatória. Nesse sentido a boa-fé objetiva está relacionada a fatores externos, voltados para a confiança, acreditando que a outra parte, no caso o fornecedor, irá proceder de acordo com padrões de conduta socialmente recomendados, tais como, de lisura, correção e honestidade, assegurando assim as expectativas da contraparte e garantindo a estabilidade e segurança nas relações de consumo.

Assim, presente a má-fé na cobrança efetuada, faz-se necessária a devolução em dobro. Ressalte-se que, ainda que não houvesse a má-fé

⁴ O abuso nas relações de consumo e o princípio da boa-fé. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2002, p. 136.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

apontada acima, equiparar o engano justificável do artigo 42, parágrafo único, CDC, à ausência de má-fé do fornecedor é entendimento contrário à doutrina e à *mens legis* da legislação consumerista. Tal equiparação transforma a lógica da responsabilidade objetiva, que informa a sistemática do Direito do Consumidor e dispensa a culpa por parte do fornecedor, em um modelo subjetivo, de perquirição não só de negligência, imprudência ou imperícia, mas também de dolo, algo que não é aplicável nem mesmo às relações civis puras. Nesse sentido, Tartuce e Neves⁵:

A exigência de prova de má-fé ou culpa do credor representa a incidência de um modelo subjetivo de responsabilidade, totalmente distante do modelo objetivo adotado do CDC, que dispensa o elemento culposo. (...)

Insta lembrar que, mesmo para as relações civis puras, a exigência de que o erro seja justificável ou escusável está fora de ordem da contemporaneidade. A propósito dessa forma de pensar, repise-se que, na I Jornada de Direito Civil, aprovou-se o Enunciado n. 12 CJF/STJ, prescrevendo que, “na sistemática do art. 138, é irrelevante ser ou não escusável o erro, porque o dispositivo adota o princípio da confiança”.

Em sentido semelhante, leciona Cláudia Lima Marques⁶:

A restituição em dobro serve, assim, como uma espécie de multa, de sanção legal. Mas pode ser ilidida se o fornecedor provar que o engano foi justificável. O ônus da prova cabe ao fornecedor e esta será uma prova muito difícil, pois no sistema do CDC o fornecedor deve, como profissional, dominar todos os tipos de erros prováveis em sua atividade, erros de cálculo, impressão do valor errado por computador, troca do nome nas correspondências etc. Em nossa opinião **não basta que inexistam má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia e imprudência), deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável.**

Ressalte-se que a ré não comprovou nos autos do inquérito qualquer fator externo a sua esfera de controle que justificasse o “engano” ocorrido. Pelo

⁵ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor, direito material e processual, vol. único, 3ª Ed. São Paulo: Método, 2014. P. 319. Grifo nosso.

⁶ MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor, vol. 1, 3ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. P. 634. Grifo nosso.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

contrário, defendeu a prática em sua manifestação. Por fim, relevante dizer que há julgados do STJ que dispensam a prova de má-fé para fins do artigo 42, parágrafo único, CDC, mais adequados à principiologia consumerista:

Administrativo. Ação de repetição de indébito. Fornecimento de esgoto. Cobrança indevida. Incidência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Devolução em dobro. Precedentes. **1. A cobrança indevida do serviço público de esgoto enseja a repetição de indébito em dobro ao consumidor, independentemente da existência, ou não, da má-fé do prestador do serviço.** Incidência do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. **2. Precedentes: AgRg no REsp 1.119.647/RJ – Segunda Turma – Rel. Min. Herman Benjamin – j. 23.02.2010 – DJe 04.03.2010; AgRg no REsp 1135528/RJ – Segunda Turma – Rel. Min. Humberto Martins – j. 02.09.2010 – DJe 22.09.2010; AgRg no REsp 927.279/RJ – Primeira Turma – Rel. Min. Teori Albino Zavascki – j. 05.08.2010 – DJe 17.08.2010; RCDESP no Ag 1.208.099/RJ – Primeira Turma – Rel. Min. Luiz Fux – j. 14.09.2010 – DJe 30.09.2010. Agravo regimental improvido”** (STJ – AgRg no REsp 1.212.378/SP – Segunda Turma – Rel. Min. Humberto Martins – j. 08.02.2011 – DJe 18.02.2011. Grifo nosso).

Ante o exposto, é cabível e necessária a condenação na devolução em dobro dos valores pagos, cujo montante também será objeto das liquidações individuais.

III – DA TUTELA DE URGÊNCIA

No caso, necessário o deferimento da tutela de urgência sem a oitiva da parte contrária para condenar a ré (1) em todo o território nacional, a não realizar cobrança pela emissão de cópias do prontuário médico aos pacientes de sua rede hospitalar, sob pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente, por cada constatação em desacordo; e (2) em todo o território nacional, a emitir as cópias do prontuário médico aos pacientes no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contados do requerimento formulado pelo consumidor, devendo ser fornecido ao requerente, no momento da solicitação, protocolo no qual conste o dia e a hora



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

em que o requerimento foi efetivado, sob pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente, por cada constatação em desacordo.

A tutela de urgência pleiteada guarda estreita relação com os fatos e fundamentos acima expostos, estando presentes os requisitos para seu deferimento (artigo 300, CPC), conforme se passa a expor.

III.1 – DA PROBABILIDADE DO DIREITO

O *fumus boni iuris* se encontra configurado pela inequívoca demonstração da indevida cobrança praticada pela ré, bem como da absurda estipulação de prazos para entrega. Tais práticas restam documentadas e confessadas pela demandada nos autos do inquérito civil, conforme detalhado ao longo desta petição. A ofensa às normas consumeristas e às normativas de classe é latente, sendo necessária apenas a leitura dos fatos e fundamentos aqui expostos, bem como a conferência das provas anexadas.

Cumprido ressaltar ainda que, no inquérito civil, foi proporcionado à ré ampla possibilidade de defesa, com a emissão de diversas notificações, oportunidades em que a demandada não se mostrou inclinada a cooperar, limitando-se a reiterar o teor de sua primeira resposta quando indagada especificamente sobre os valores cobrados. Assim, também não há que se falar em qualquer ofensa ao contraditório, devendo ser a tutela de urgência deferida para fazer cessar as condutas abusivas praticadas pela rede D'Or, independentemente da oitiva desta em juízo.



III.2 – DO PERIGO NA DEMORA

Já o *periculum in mora* prende-se à circunstância dos inúmeros pacientes que são lesados com a cobrança indevida a cada dia que se passa, bem como do tempo excessivo que o consumidor tem de esperar pela emissão das cópias do prontuário médico. É sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer depois de percorrido o regular caminho procedimental, o que pode consumir vários anos. Ocorre que os consumidores que necessitam da prestação jurisdicional que ora se provoca ficarão indefesos por esse longo período, submetidos ao alvedrio da ré, o que faz nascer o perigo de graves danos para os mesmos.

Conforme explicado ao longo da presente, a conduta pode ainda configurar evidente risco à saúde e à vida dos pacientes, uma vez que impossibilita a tomada de decisões quanto à insatisfação em relação ao serviço prestado pela ré ou pelos seus médicos contratados. De fato, não raro estão pacientes consumidores em situações de grave risco – ou até mesmo de vida ou morte –, não podendo ser excluída a possibilidade de haver falha na prestação do serviço ou erro médico. Nesse sentido, o pleno acesso a cópias dos prontuários serve não só como principal prova para buscar a responsabilização da ré e o eventual deferimento de medidas liminares em juízo, mas também constitui informação indispensável para que o novo prestador conduza seu atendimento e eventualmente corrija danos decorrentes do inadequado tratamento anterior.

Há ainda que se ressaltar que não há perigo de dano inverso, ou seja, o deferimento da liminar não importa irreversibilidade da decisão (artigo 300, § 3º, CPC). Isso porque, caso deferida a liminar e, mais tarde, julgado improcedente o mérito em cognição exauriente, a ré poderá simplesmente



voltar a cobrar os absurdos valores pelas cópias e a determinar os irrazoáveis prazos de entrega que pratica.

Por fim, considerando que a conduta ilícita da ré deve ser suprimida em todos os lugares onde ela esteja atuando, deve a tutela de urgência ser deferida com efeitos para todo o território nacional, pois a ré é, segundo a própria (fl. 24). um grupo formado por mais de trinta hospitais, distribuídos em quatro estados da Federação.

III.3 – Da Necessidade Imediata de Medida Assecuratória da Pretensão de Devolução dos Valores aos Consumidores

Por último, é fundamental que a prudente consideração deste MM. Juízo adote as providências necessárias para assegurar a pretensão de devolução dos valores cobrados aos consumidores. Conforme preconiza o artigo 139, Inciso IV, do Código de Processo Civil, incumbe ao juiz **determinar todas as medidas indutivas, coercitivas, mandamentais ou sub-rogatórias necessárias para assegurar o cumprimento da ordem judicial, inclusive nas ações que tenham por objeto prestação pecuniária.** Ora, a experiência de três décadas da tutela coletiva do consumidor evidencia que, não raro, o Ministério Público obtém uma condenação da empresa por conta de uma cobrança abusiva, mas não tem êxito em assegurar que seja cumprida a devida obrigação de fazer consistente na devolução dos recursos aos consumidores lesados. Portanto, ao final de longo processo coletivo, a eventual condenação proferida por um magistrado das varas empresariais e pelos desembargadores das Câmaras de Direito do Consumidor possuem um efeito meramente simbólico e não possuem qualquer consequência prática em termos de sanção econômica para a empresa. O resultado final acaba sendo uma mera declaração de ilegalidade, mas todos os lucros decorrentes da ilicitude coletiva são preservados e os consumidores lesados acabam por não ser ressarcidos como deveriam. Ora, tal fenômeno induz a ilicitude lucrativa e cria incentivos econômicos nocivos para que uma empresa torne a delinquir e a cometer nova



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL



transgressão coletiva aos direitos do consumidor por conta da falta de consequências econômicas da decisão judicial.

Por conta deste cenário de ilicitude lucrativa, o Ministério Público tem adotado uma série de medidas para ampliar o caráter resolutivo de sua atuação e os efeitos concretos dos processos coletivos. Especialmente em casos como a presente ação civil pública, faz-se necessária a adoção imediata de uma medida assecuratória da pretensão de devolução dos valores aos consumidores. Tal medida consiste em que a prudente consideração deste MM. Juízo determine à empresa-ré que mantenha um cadastro atualizado com nome, endereço e telefone de todos os seus clientes atuais e passados que sofreram a cobrança para a emissão de cópia do prontuário médico, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Tal medida cautelar de aplicação imediata é necessária para permitir que, ao final do processo coletivo, a empresa não alegue a inexistência de informações suficientes para cumprir com suas obrigações legais. Ora, não raro, por ocasião da execução coletiva, decorrido longo período deste o ajuizamento da petição inicial em uma ação civil pública, a empresa-ré alega não dispor mais das informações necessárias para atribuir um crédito ou enviar um cheque ao consumidor como forma de devolução dos valores cobrados indevidamente. Infelizmente, era comum que a empresa-ré se valesse desta desculpa para se esquivar de adotar as providências necessárias para o efetivo cumprimento da sentença coletiva.

Assim é que desde 2010 temos postulado ao poder judiciário que tenha a prudente consideração de determinar que a empresa-ré mantenha um cadastro atualizado para assegurar o efeito prático da tutela coletiva do consumidor. Em um precedente importante, na ação civil pública para obrigar o banco Citibank à devolução em dobro dos valores cobrados a título de tarifa de renovação de cadastro, o MM. Juízo da 2ª Vara Empresarial da Comarca da Capital proferiu a decisão liminar em que deferiu "**A ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PARA DETERMINAR QUE O RÉU MANTENHA CADASTRO ATUALIZADO COM NOME, ENDEREÇO E TELEFONE DE TODOS OS SEUS CLIENTES ATUAIS E PASSADOS QUE SOFRERAM A COBRANÇA DA**



TARIFA DE RENOVAÇÃO DE CADASTRO, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA NO VALOR DE R\$ 10.000,00. A decisão da eminente magistrada, Dra. Márcia Cunha, nos autos do processo n. 0070827-82.2010.8.19.0001, de 19/03/2010, foi impugnada por meio de agravo de instrumento, mas o Egrégio Tribunal de Justiça, em decisão da colenda 15ª Câmara Cível, manteve a medida cautelar assecuratória por unanimidade. Ora, desde então, tal medida tem sido adotada em ações civis públicas para assegurar a devolução efetiva dos valores ao final do processo, situação presente neste processo coletivo e justificadora da efetiva aplicação da medida cautelar neste caso concreto.

Assim sendo, requer o Ministério Público que seja proferida uma decisão de antecipação de tutela para determinar que o réu mantenha cadastro atualizado com nome, endereço e telefone de todos os seus clientes atuais e passados que sofreram a cobrança para a emissão de cópia do prontuário médico desde 2012, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

IV – DOS PEDIDOS

IV.1 – DO PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA,** que seja determinado *initio litis* à ré que, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas:

- a) Em todo território nacional, não realizar cobrança pela emissão de cópias do prontuário médico aos pacientes de sua rede hospitalar, sob pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente, por cada constatação em desacordo.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

- b) Em todo o território nacional, emitir as cópias do prontuário médico aos pacientes no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) contados do requerimento formulado pelo consumidor, devendo ser fornecido ao requerente, no momento da solicitação, protocolo no qual conste o dia e a hora em que o requerimento foi efetivado, sob pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente, por cada constatação em desacordo.
- c) Que mantenha cadastro atualizado com nome, endereço e telefone de todos os seus clientes atuais e passados que sofreram a cobrança para a emissão de cópia do prontuário médico desde 2012, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente.

IV.2 – DA TUTELA DEFINITIVA

Requer, ao final, o Ministério Público:

- a) Que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado na tutela de urgência;
- b) Seja a ré condenada, em definitivo:
- b.1) Em todo o território nacional, a não realizar cobrança pela emissão de cópias do prontuário médico aos pacientes de sua rede hospitalar, sob pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente, por cada constatação em desacordo.
- b.2) Em todo o território nacional, a emitir as cópias do prontuário médico aos pacientes no prazo máximo de 48 (quarenta e oito



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

horas) contados do requerimento formulado pelo consumidor, devendo ser fornecido ao requerente, no momento da solicitação, protocolo no qual conste o dia e a hora em que o requerimento foi efetivado, sob pena de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente, por cada constatação em desacordo.

b.3) a manter cadastro atualizado com nome, endereço e telefone de todos os seus clientes atuais e passados que sofreram a cobrança para a emissão de cópia do prontuário médico desde 2012, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente

c) Que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenham padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;

d) Que seja a ré condenada à obrigação de fazer consistente na devolução, em dobro, do valor efetivamente pago pelos consumidores a título de cópias do prontuário médico, na forma do artigo 42, parágrafo único, da Lei 8.078/90;

e) Que seja a ré condenada a reparar os danos morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 4.500.000,00 (quatro milhões e quinhentos mil reais), cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no artigo 13 da Lei nº 7.347/85 ou à instituição que, pela natureza de suas funções, colabore para promover a recomposição dos interesses coletivos lesados, tal como a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), nos termos do artigo 5º, § 1º, da Resolução CNMP n. 179/2017;

f) A publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

- g) A citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- h) Que seja condenada a ré no pagamento dos ônus da sucumbência, incluindo os honorários.

Protesta, ainda, o Ministério Público pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a documental, bem como depoimento pessoal, sob pena de confissão (artigo 385, §1º, do Código de Processo Civil), sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no artigo 6º, VIII, e do artigo 14, § 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

O Ministério Público esclarece, ainda, que a presente ação está acompanhada dos autos originais do inquérito civil nº 728/2016 da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

Dá-se à causa, por força do disposto no artigo 291 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 4.500.000,00 (quatro milhões e quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2017.

PEDRO RUBIM BORGES FORTES

Promotor de Justiça

Mat. 2296