



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO DA __
VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE CAMPO LARGO, COMARCA DA
REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA – ESTADO DO PARANÁ.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ**, por meio de seu órgão de execução, em exercício na 1ª Promotoria de Justiça deste Foro Regional, com base nos documentos em anexo e com fundamento nos artigos 5º, inciso XXXII, 127, 129, inciso III, 170, inciso V, todos da Constituição da República de 1988; artigo 81 e 82, inciso I, da Lei n. 8.078/90; e artigo 1º, inciso II, da Lei n. 7.347/85, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em defesa das relações de consumo,

Com requerimento de tutela de urgência antecipada

em face de **MATERNIDADE E CIRURGIA NOSSA SENHORA DO ROCIO S/A** (“Hospital do Rocio”), com sede na [REDAZIDA] – [REDAZIDA] inscrita no CNPJ sob o nº [REDAZIDA] e-mail: [REDAZIDA] pelas razões que passa a expor:

1 – DO CASO DOS AUTOS –

A 1ª Promotoria de Justiça de Campo Largo instaurou, em 29 de janeiro de 2021, o Inquérito Civil n. 0023.20.000685-8 (portaria em anexo), que tinha por objeto apurar práticas comerciais ilícitas adotadas pela ré **MATERNIDADE E CIRURGIA NOSSA**





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

SENHORA DO ROCIO S/A em detrimento da cobrança indevida referente ao fornecimento do prontuário médico aos pacientes.

Tal procedimento foi instaurado a partir da reclamação de uma consumidora ante a cobrança para o fornecimento do prontuário médico, bem como do prazo para entrega do documento.

No intuito de averiguar a reclamação da consumidora sobre cobrança, efetuada pela ré, da quantia de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para o fornecimento de prontuário médico, foi instaurado no âmbito a 1ª Promotoria de Justiça de Campo Largo o inquérito civil n. MPPR – 0023.20.000685-8, as cujas folhas doravante se faz referência nesta petição.

Na representação formulada pela consumidora, informou-se a cobrança do elevado valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por cópia de um prontuário. Assim, o Ministério Público entendeu ser necessária a instauração do inquérito haja vista a flagrante violação aos direitos dos consumidores pacientes e à Lei n. 8.078/90.

A ré foi instada a prestar esclarecimentos por meio do ofício nº 689/2020 e em resposta, afirmou cobrar o valor fixo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para o fornecimento do prontuário médico, visando a cobertura das despesas necessárias para a localização, desarquivamento e disponibilização, não sendo uma cobrança pelas fotocópias em si, mas uma “taxa para custeio para o fornecimento de prontuário médico”.

Ainda nos mesmos esclarecimentos, a ré defendeu a legalidade da prática, com base em suposta ausência de vedação pelo ordenamento jurídico, bem como no Parecer n. 14/2010 e n. 2790/2019 do Conselho Federal de Medicina (CFM).

Na sequência, o Ministério Público expediu a Recomendação Administrativa n. 01/2021 a fim de recomendar a ré **MATERNIDADE E CIRURGIA NOSSA SENHORA DO ROCIO S/A (“Hospital do Rocio”)** que **(a)** deixe de realizar a cobrança do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pela emissão de cópias dos prontuários médicos aos pacientes; **(b)** passe a fornecer cópia dos prontuários médicos aos pacientes no prazo máximo de 10 (dez) dias; **(c)** restrinja-se a realizar a cobrança apenas do valor das fotocópias físicas, de acordo com o valor praticado pelo mercado, quando não for possível a





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

sua disponibilização gratuita ou de forma digital; **(d)** afixe em local visível a informação sobre a cobrança do valor das fotocópias;

Em resposta à aludida Recomendação Administrativa, por meio do Ofício n. 01456/2021, a ré manteve seu argumento acerca da suposta ausência de vedação pelo ordenamento jurídico.

Cumprе ressaltar que a reclamação apresentada ao Ministério Público não constitui fato isolado. Além da própria ré confirmar a prática da cobrança e afirmar que o prazo para o fornecimento do prontuário é de 45 (quarenta e cinco) dias, encaminhou tabela com o nome de vários pacientes que solicitaram o prontuário médico e realizaram o pagamento da taxa.

Inclusive, de acordo com informações fornecidas pelo próprio Hospital, a cobrança do prontuário médico foi realizada até mesmo de pacientes do Sistema Único de Saúde (tabela “Histórico prontuários – SAME”).

Ao longo da instrução da investigação cível, foi possível elucidar a veracidade das informações inicialmente recebidas, concluindo-se que, de fato, a **MATERNIDADE E CIRURGIA NOSSA SENHORA DO ROCIO S/A** submeteu inúmeros consumidores a práticas ilegais e abusivas, ofendendo o sistema de defesa das relações de consumo preconizado pela Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, bem como o direito fundamental à saúde constitucionalmente protegido.

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 **MATERNIDADE E CIRURGIA NOSSA SENHORA DO ROCIO S/A**, não restou alternativa a não ser a provocação da prestação jurisdicional, no intuito de preservar o direito do consumidor à obtenção do prontuário médico e em

Visando compelir a ré adotar conduta que esteja em conformidade com os





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

direitos consumeristas e a reparar os danos provocados por ela, é que se propõe a presente ação coletiva em defesa das relações de consumo.

2 – DO DIREITO -

2.1 – 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.** – destacou-se.

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.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

Inclusive, Resolução CFM n. 1.821/20017 aprovou normas técnicas concernentes à **digitalização** e uso dos sistemas informatizados para a guarda e manuseio dos documento dos prontuários dos paciente, autorizando a eliminação do papel.

Na exposição dos motivos da aludida Resolução afirma que o prontuário é propriedade física da instituição devendo estar permanente disponível ao paciente:

Exposição dos motivos

O prontuário do paciente, em qualquer meio de armazenamento, é propriedade física da instituição onde o mesmo é assistido, quer seja uma unidade de saúde quer seja um consultório, a quem cabe o dever da guarda do documento. Assim, ao paciente pertencem os dados ali contidos, os quais só podem ser divulgados com a sua autorização ou a de seu responsável, ou por dever legal ou justa causa. **Estes dados devem estar permanentemente disponíveis, de modo que, quando solicitados por ele ou seu representante legal, permitam o fornecimento de cópias autênticas das informações a ele pertinentes.**

[...] – destacou-se

No mesmo sentido, o Código de Ética Médica¹ que é vedado ao médico “*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*”.

De igual modo, tal laboração do prontuário deve ser 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.

§ 3º Cabe ao médico assistente ou a seu substituto elaborar e entregar o

¹Art. 88. Negar ao paciente ou, na sua impossibilidade, a seu representante legal, acesso a seu prontuário, deixar de lhe fornecer cópia quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias à sua compreensão, salvo q quando ocasionarem riscos ao próprio paciente ou a terceiros





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

sumário de alta ao paciente ou, na sua impossibilidade, ao seu representante legal.

Art. 88. Negar ao paciente ou, na sua impossibilidade, a seu representante legal, 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.

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;





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

- j) duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
 - 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 **(i)** o prontuário médico é um documento de extrema importância profissional e jurídica; e **(ii)** que sua elaboração e manutenção são obrigatórias para os médicos e para as instituições de saúde.

2.2 – 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





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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 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 guarda² – destacou-se

O direito do paciente de acesso ao prontuário, bem como de obter a respectiva cópia, decorre não só de normas constitucionais e consumeristas, mas também de dispositivos que norteiam o exercício da medicina no Brasil. Neste 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

² FRANÇA, Genival Veloso de. *Direito Médico*. 12ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2014. P. 40/41.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

instituições hospitalares públicos ou privados.

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 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 a 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 ré viola diversos direitos dos pacientes, conforme demonstrado a seguir.

2.3 - Da ofensa ao direito à informação -

O direito à informação, inscrito no artigo 5º, XIV, CRFB, adquire na Lei n. 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 abusiva, uma vez que constitui inequívoco direito do consumidor paciente simplesmente saber a enfermidade que o acometeu, como se deram o diagnóstico, o tratamento, os procedimentos que foram realizados, a identificação das pessoas





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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 documento 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.

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





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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.

Ademais, 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 ao Hospital por meio de operadoras do 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 ré.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

2.4 – 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 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.

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 ré 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;

Ressalta-se que o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) cobrado pela ré, não leva em consideração sequer o número de folhas do prontuário, ou seja, o preço cobrado será o mesmo pelo fornecimento de 01 (uma) folha ou de 50 (cinquenta) folhas.

In casu, 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, o que caracteriza a hipossuficiência técnica e informacional.

A hipossuficiência, conforme ensina a doutrina, pode ser técnica, pelo





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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 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**”.³⁰ - destacou-se.

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 informações extremamente relevantes sobre o estado de saúde do paciente, vai em sentido exatamente oposto, dificultando tal tarefa e acentuando ainda mais a assimetria de poder na relação consumerista.

2.5 – Da ofensa ao direito à saúde -

Note-se que as cópias de prontuários médicos, além de cumprir a já explorada função de eventual elementos de informação 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

³⁰ 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 PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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.

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.

2.6 – 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 ré são abusivos, importando





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

excessiva onerosidade para os consumidores.

Conforme demonstrado nos autos do inquérito civil em anexo, a cobrança praticada pela ré corresponde a R\$ 50,00 (cinquenta reais).

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, como também pode chegar a um número mínimo de páginas.

Ademais, não se observa qualquer relação com as despesas de localização, arquivamento e fornecimento, conforme alegado pela então investigada.

Mediante breve e simples pesquisa na Internet, é possível encontrar gráficas e outros estabelecimentos que prestam o serviço de fotocópia nesta cidade por R\$ 0,15 (quinze centavos) a R\$ 0,25 (vinte e cinco centavos) por folha. A partir daí, um simples cálculo permite perceber que, para se chegar à absurda quantia de R\$ 50,00, seria necessária a reprodução de, no mínimo, 200 laudas.

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 os pareceres do Conselho Federal de Medicina apontados pela investigada não constituem legislação, e nem mesmo normativa da referida entidade de classe, mas apenas opinião emitida pelo profissional consultado.

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





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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.

2.7 – Da ilegalidade dos prazos para entrega das cópias -

Ainda, verifica-se que a ré arbitrariamente dispõe que o prazo de entrega de cópias do prontuário ao paciente é de 45 (quarenta e cinco) dias.

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 imprimir-lo ou envio através de correio eletrônico.

A própria ré afirmou que está implementando sistema de digitalização dos prontuários médicos, motivo pelo qual a manutenção do prazo de 45 (quarenta e cinco dias) não é adequado.

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





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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.

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.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Paraná já se manifestou no sentido de que o prazo de 15 (quinze) dias para o fornecimento do prontuário médico em casos urgentes por exemplo, demonstra-se irrazoável:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO CAUTELAR DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS CUMULADA COM EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS – CERCEAMENTO DE DEFESA – INOCORRÊNCIA - MEDIDA DE CARÁTER SATISFATIVO - INAPLICABILIDADE DA REGRA CONTIDA NO ARTIGO 806, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 1973 – FALTA DE INTERESSE DE AGIR – TEORIA DA ASSERÇÃO – SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO COM URGÊNCIA – HOSPITAL QUE PEDE O PRAZO MÁXIMO DE 15 DIAS PARA A ENTREGA – PACIENTE COM SUSPEITA DE DENGUE OU ZIKA VÍRUS – PRAZO NÃO RAZOÁVEL, ANTE O QUADRO CLÍNICO DA REQUERENTE – REQUISITOS DO FUMUS BONI IURIS E DO PERICULUM IN MORA - DESNECESSIDADE – SENTENÇA MANTIDA – HONORÁRIOS RECURSAIS - CABIMENTO. RECURSO DESPROVIDO. 1 – Existindo elementos suficientes para formar o convencimento do Julgador, a pretendida dilação probatória que em nada contribuiria para o deslinde da controvérsia, não implica em cerceamento de defesa. 2 – Em se tratando de cautelar de natureza satisfativa, revela-se prescindível a propositura da ação principal, o que afasta a aplicação da exigência contida no artigo 806, do Código de Processo Civil de 1973. 3 – Segundo a teoria da asserção, verificam-se as condições da ação pelas afirmações contidas na exordial. Tendo a parte autora demonstrado a necessidade e a utilidade da medida, ainda que em abstrato, cumpre o





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

reconhecimento do seu interesse de agir. 4 - Na cautelar de exibição de documentos é dispensada a comprovação do *fumus boni iuris* e *periculum in mora*, porquanto tal medida se submete unicamente às exigências do artigo 844, do CPC/73. (TJPR - 10ª C.Cível - 0037043-35.2015.8.16.0030 - Foz do Iguaçu - Rel.: DESEMBARGADOR LUIZ LOPES - **J. 17.05.2018**) – destacou-se.

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.

Inclusive, o Conselho Regional de Medicina do Estado da Paraíba há muito já se adequou às necessidades dos pacientes quando elaborou a Resolução n. 148/2011, que estabelece o prazo de 05 (cinco) dias úteis para o fornecimento do prontuário médico aos pacientes:

RESOLUÇÃO CRM-PB Nº 148/2011

Artigo 6º O prazo para a entrega das cópias do prontuário médico em papel será de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data do protocolo do pedido.

Parágrafo primeiro Se, por algum motivo, este prazo não puder ser cumprido, o Diretor Técnico deverá emitir por escrito, justificativa à parte interessada estabelecendo um novo prazo que não poderá ultrapassar os trinta dias contados a partir da data do protocolo do pedido.

Em que pese inexistir determinação legal ou administrativa no Estado do Paraná específica que estipule o prazo mínimo ou máximo para o fornecimento do prontuário médico ao paciente, já foi expedida Recomendação Administrativa ao Hospital do Rocio, a fim de que passasse a fornecer tal documento em prazo razoável.

Ocorre que, ainda ciente da lesão aos direitos consumeristas o Hospital do Rocio se negou a adotar medidas, a fim de que os aludidos prontuários fossem fornecidos aos consumidores em prazo adequado.

O direito de acesso às informações pelos consumidores deve ser entendido da forma mais ampla e irrestrita, inclusive gratuitamente, inclusive pelo fato de que o





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

prontuário já está na posse do estabelecimento, de modo que o prazo de 45 (quarenta e cinco dias) mostra-se extremamente excessivo e irrazoável.

2.8 – Do ressarcimento individual e coletivo pelos danos causados aos consumidores -

A pretexto de realizar a prestação de serviços com consumidores de boa-fé, a ré realizou a cobrança indevida de valores, bem como estipulou prazo excessivo para a entrega dos prontuários médicos aos pacientes.

O artigo 6º, inciso VI, da Lei 8.078/90, conceitua como um dos direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Dessa forma, há que se atentar ao mandamento que preconiza a reparação integral dos danos ocasionados ao consumidor, a fim de ressarcir os prejuízos financeiros por eles suportados, vez que efetuaram o pagamento dos valores solicitados pela ré.

A ré realizava cobranças onerosas dos pacientes, uma vez que ao solicitarem a cópia do prontuário médico lhes era informado o valor fixo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para o custeio de despesas administrativas tais como localização, desarquivamento e entrega do prontuário.

Não bastasse o dano material suportado pelos consumidores, eles também tiveram seus direitos da personalidade violados, principalmente, o direito à informação clara e completa, cabendo reparação dos danos morais na forma do artigo 12 do Código Civil.

Tal entendimento vai de encontro ao que determinou o constituinte originário ao fazer constar expressamente do rol de direitos fundamentais a defesa do





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

consumidor (artigo 5º, inciso XXXII, da CR/1988), instituindo-a como princípio básico da ordem econômica (artigo 170, inciso V, da CR/1988).

Destaca-se que, além do dano material e moral individuais, também evidente, no caso, a existência de dano moral coletivo, tendo em vista que a violação das relações de consumo, principalmente, envolvendo o direito à informação, atinge interesse difuso da sociedade e valores caros a ela, que garante a proteção ao direito fundamental ao acesso à informação (artigo 5º, inciso XIV, da Constituição da República de 1988).

Sobre o dano moral coletivo, assim ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (damnum in re ipsa). (...) Para a perfeita compreensão da matéria, podem ser citados dois exemplos bem claros de dano moral coletivo: a) o dano ambiental, que não consiste apenas e tão-somente na lesão ao equilíbrio ecológico, afetando igualmente outros valores precípuos da coletividade a ele ligados, ou seja, a qualidade de vida e a saúde; b) a violação da honra de determinada comunidade (a negra, a judaica, etc.) através de publicidade abusiva.⁴

Do mesmo modo, o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento sobre a possibilidade de se reparar dano moral coletivo, quando a sociedade é atingida em seus valores:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONTRATAÇÃO DE SERVIDOR SEM CONCURSO PÚBLICO. AÇÃO JULGADA PROCEDENTE NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS.

⁴ BITTAR, Carlos Alberto. Coletividade também pode ser vítima de dano moral. Disponível em: http://www.conjur.com.br/2004-fev-25/coletividade_tambem_vitima_dano_moral. Acesso em: 30/04/2021.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS COLETIVOS. POSSIBILIDADE.
[...]

4. **"A jurisprudência desta Corte orienta-se pela viabilidade de condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública"** (AREsp 1.069.543/SP, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, DJe 2/8/2017). Nesse mesmo sentido: AgRg no REsp 1.541.563/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, DJe 16/9/2015).

5. No que concerne aos elementos caracterizadores do dano moral coletivo, este Superior Tribunal já se manifestou no sentido de que **"a possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação tem levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa"** (REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe 10/12/2014).

6. **"Os danos morais coletivos se configuram na própria prática ilícita, dispensam a prova de efetivo dano ou sofrimento da sociedade e se baseiam na responsabilidade de natureza objetiva, na qual é desnecessária a comprovação de culpa ou de dolo do agente lesivo"** (AgInt no AREsp 1.343.283/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, DJe 19/2/2020). [...]

(AgInt no AREsp 538.308/SP, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 31/08/2020, DJe 04/09/2020) – destacou-se.

De mais a mais, considerando que a reparação dos consumidores deve ser plena, esta deve atender, além da reparação do dano material verificado, a reparação dos danos residuais e coletivos, diante da abrangência da conduta perpetrada pelos réus, como vem sendo decidido pelo Superior Tribunal de Justiça:

No caso em comento, os danos são irrefutáveis. Os materiais decorrem tanto





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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 pagá-la, o que, por si só, é capaz de gerar constrangimentos e vexações quando se trata da prestação de um serviço que não é supérfluo, mas essencial ao bem estar e à saúde do consumidor. Além disso, 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 informações sobre a 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.

Ademais, com relação ao dano moral coletivo tem-se que este é constituído 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.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

Sanções a tais condutas são necessárias, a par da sua cessação, sendo esta a função do dano moral coletivo.

Vale dizer que o aspecto mais importante da condenação da ré à obrigação de reparar os danos 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.

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 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.

Dessa forma, necessário se faz que a ré seja condenada a reparar os danos causados – tanto o material, quanto o moral individual e coletivo, este último a ser fixado por esse douto Juízo em favor do Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

2.9 – 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 ré, 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.

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 informações para obter vantagem indevida.

A fornecedora vale-se de sua hiperssuficiência para subjugar o especialmente vulnerável consumidor paciente e ocultar informações que a este pertencem.

A contrário sensu, também se pode argumentar que a boa-fé não está presente na conduta que a ré mantém com seus clientes, faltando 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.

Ante o exposto, é cabível e necessária a condenação na devolução em dobro





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

dos valores pagos, cujo montante também será objeto das liquidações individuais.

3 – DA NECESSIDADE DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA –

3.1 – Da necessidade de concessão de tutela inibitória para que cessem os atos ilícitos praticados –

A permanência da conduta lesiva aos direitos consumeristas prejudica, diariamente, os consumidores que necessitam dos prontuários médicos, diante da cobrança indevida solicitada no ato da celebração do contrato

Presente o requisito legal do *fumus boni juris*, consubstanciado na lesão gerada aos direitos protecionistas previstos pela Lei n. 8.078/90, que veda a ocorrência de práticas abusivas.

Ainda, tal requisito 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 ré 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.

Da mesma forma o *periculum in mora* está fartamente demonstrado pela possibilidade de se agravar a atual situação financeira das vítimas, que se encontram fragilizadas pelo desfalque econômico sofrido e, ainda, são instadas a pagarem valores abusivos por um serviço que lhes é essencial.

O *periculum in mora* ainda 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, especialmente, na situação de vulnerabilidade psicológica e física em que se encontram, considerando que se trata de prestação de serviço de saúde.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

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.

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 evidência 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, Código de Processo Civil). 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 excessivos prazos de entrega que pratica.

De nada adianta o ajuizamento de ação para a tutela das relações de consumo, se esta não se fizer sentir imediatamente, reduzindo a lesão ao consumidor.

A relevância da defesa e proteção às relações de consumo é tamanha, que encontra, inclusive, previsão na Constituição da República de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, e artigo 170, inciso V. Do mesmo modo, internacionalmente, diversos Diplomas Legais buscam sua tutela, como, por exemplo, a Resolução n. 39/248 de 10/04/1985, da Organização das Nações Unidas (ONU), e é tratada como direito fundamental pelos países





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

membros do MERCOSUL.

Conforme afirmado por Luiz Guilherme Marinoni, “no Estado constitucional, mais importante que teorizar sobre as ações de direito material é pensar a respeito das formas de tutela devidas pelo Estado para a proteção dos direitos, especialmente dos direitos fundamentais”.⁵

De nada adianta estabelecer que a defesa das relações de consumo e do consumidor constitui direito constitucional fundamental (artigo 5º, inciso XXXII, da CR/1988), se não for possível sua tutela liminar, de modo a impedir que os danos provocados ao consumidor se tornem irreversíveis.

Como se vê, trata-se de requerimento de antecipação dos efeitos de tutela inibitória, como ensinam Luiz Guilherme Marinoni e Daniel Mitidiero, ao discorrerem sobre as diversas espécies de tutela antecipada, afirmando que “a tutela inibitória visa a impor um fazer ou não-fazer a fim de inibir a ocorrência de um ilícito, a sua continuação ou repetição”.⁶

A irreversibilidade da prática lesiva viola frontalmente a obrigação de todos, de maneira difusa, de protegerem o consumidor e as relações de consumo.

Por essa razão, é fundamental que a ré seja compelida por Vossa Excelência a, desde já, adotar conduta conforme o Direito, fazendo cessar a prática lesiva, inibindo-se a multiplicação dos danos.

Diante dos indícios claros da prática de atos ilícitos, aptos a ensejar a responsabilidade da ré pelos prejuízos causados aos consumidores, se faz necessária a antecipação dos efeitos da tutela, decretando-se que a ré **(a)** deixe de realizar a cobrança do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pela emissão de cópias dos prontuários médicos aos pacientes; **(b)** passe a fornecer cópia dos prontuários médicos aos pacientes no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis; **(c)** afixe em local visível a informação sobre a impossibilidade de cobrança para o fornecimento de cópias do prontuário médico, em razão da determinação

⁵ MARINONI, Luiz Guilherme. *Teoria Geral do Processo*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 304.

⁶ MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Código de Processo Civil Comentado*, RT: São Paulo, 2014.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

judicial proferida por este juízo, como dever de informação ao consumidor.

3.2 – Da necessidade de determinar a indisponibilidade de bens da ré –

Além disso, para se garantir a futura reparação de danos aos consumidores e evitar que a ré dilapide seu patrimônio, para se furtar ao futuro cumprimento das condenações eventualmente impostas por Vossa Excelência, faz-se necessário também determinar a indisponibilidade de bens da ré.

Assim, deve-se ter em conta a planilha enviada pela ré contendo o nome de todos os consumidores que realizaram o pagamento pelo fornecimento do prontuário médico

Tratando-se de considerável dano experimentado pelo patrimônio de milhares de consumidores, há que se adotar todas as cautelas necessárias para que este valor retorne a eles em sua integralidade, o que só poderá ser propiciado caso seja evitado que o patrimônio dos causadores dos danos seja dissipado.

Portanto, para evitar que esse patrimônio se dissipe, faz-se necessário que esse Juízo conceda medidas cautelares, *in limine litis*, de cunho assecuratório, visando garantir a futura satisfação do direito pleiteado na presente ação.

Trata-se, pois, da necessidade de concessão de tutela provisória cautelar de urgência.

Nas lições de Fredie Didier Jr., a tutela provisória cautelar se faz necessária quando existe risco à própria realização do direito afirmado em uma ação, uma vez que a tutela satisfativa pode demorar bastante tempo para ser alcançada, dado os trâmites que são peculiares ao exercício da jurisdição.⁷

De nada adianta reconhecer-se, ao final da presente demanda, que a ré praticou inúmeros atos ilícitos, prejudicando milhares de consumidores, se não for possível, em seguida, reparar os danos. Nesse caso, a tutela jurisdicional seria inútil.

Assim, tal necessidade de respeito ao procedimento processual para a

⁷ DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil – v.I – Reescrito com base no Novo CPC – 17a edição – Salvador: Juspodivm, 2015.*





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

efetiva entrega da tutela satisfativa pelo Poder Judiciário acarreta uma normal demora na tramitação de uma ação, criando-se aquilo que se denomina de *periculum in mora* (perigo da demora) – que nada mais é do que o risco que tal demora ocasiona na busca pelo resultado útil intentado na ação.

Portanto, ciente do *periculum in mora*, cabe ao Poder Judiciário conservar o direito afirmado na exordial até a efetiva entrega da prestação jurisdicional almejada, o que se faz por meio da concessão de tutela provisória cautelar, a qual pode ser concedida quando presentes alguns requisitos exigidos pelo ordenamento jurídico.

Dessa forma, na nova sistemática estabelecida pelo Código de Processo Civil/15, onde foram unificadas as tutelas antecipadas e cautelares sob a denominação de tutelas provisórias de urgência ou de evidência, exigem-se, como pressupostos para a concessão de tutela provisória cautelar de urgência, os seguintes requisitos: a) probabilidade do direito (*fumus boni iuris*); b) perigo da demora (*periculum in mora*).

Tais requisitos são extraídos do artigo 300, *caput*, do CPC/15.

Acerca da probabilidade do direito, tem-se que tal pressuposto trata da plausibilidade da existência desse mesmo direito. Incumbe ao magistrado, neste momento processual, avaliar se há elementos que evidenciem a probabilidade de ter acontecido o que foi narrado e quais as chances de êxito do demandante.

Assim, há que ser notada a presença de verossimilitude fática em torno dos fatos narrados na ação, devendo haver, ainda, plausibilidade jurídica consistente na verificação de que é provável a subsunção dos fatos à norma invocada, conduzindo aos efeitos pretendidos.

Analisando a probabilidade do direito no caso em comento, nota-se que existe robusta prova documental demonstrando que a ré tem adotado práticas ilícitas, com a imposição de cobrança de taxa para o fornecimento de prontuário médico, inclusive dos pacientes atendidos pelo Sistema Único de fato este que coloca o consumidor em desvantagem exagerada.

Assim, há verossimilhança no fato narrado na exordial, sendo possível a





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

subsunção de tal fato às normas invocadas, ocasião em que incumbe ao patrimônio da ré arcar com o dever de reparar o dano causado aos consumidores.

Portanto, resta preenchido o pressuposto da probabilidade do direito.

Em relação ao perigo da demora (*periculum in mora*), tem-se que tal pressuposto trata da existência de elementos que evidenciem o perigo que a demora no oferecimento da prestação jurisdicional representa para a efetividade da jurisdição e a eficaz realização do direito.

No caso em comento, verifica-se que houve a causação de um expressivo dano a milhares de consumidores e quanto mais se demorar para decretar a indisponibilidade dos bens, mais difícil será a reparação dos danos.

Para se calcular o valor que deve ser decretado indisponível, deve-se levar em consideração o número de prontuários médicos fornecidos pela ré aos consumidores, com base planilha encaminhada pela própria ré (em anexo).

Logo, levando-se em consideração o número de consumidores e os valores cobrados, sugere-se constrição na ordem de **R\$ 197.040,20** (cento e noventa e sete mil e quarenta reais e vinte centavos)⁸, conforme tabela abaixo:

Ano da cobrança	Valor total cobrado dos consumidores no ano	Valor atualizado
2017	R\$ 14.880,00	R\$ 17.143,34
2018	R\$ 21.550,00	R\$ 24.002,69
2019	R\$ 32.700,00	R\$ 34.871,52
2020	R\$ 20.150,00	R\$ 20.379,61
2021	R\$ 2.100,00	R\$ 2.122,94
Valor total atualizado: R\$ 98.520,10		

Assim sendo, requer o Ministério Público que seja proferida uma decisão de antecipação de tutela para determinar a indisponibilidade de bens da ré, no montante de **R\$ 197.040,20** (cento e noventa e sete mil e quarenta reais e vinte centavos), equivalente ao

⁸ Valor de **R\$ 197.040,20** (cento e noventa e sete mil e quarenta reais e vinte centavos) corresponde ao dobro do valor total atualizado, nos termos do artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

dobro dos valores cobrados indevidamente.

4 – PEDIDOS E REQUERIMENTOS –

À vista do exposto, o Ministério Público do Estado do Paraná requer que Vossa Excelência se digne, pela ordem, de:

a) antecipar os efeitos da tutela provisória de urgência pretendia, *inaudita altera parte*, na forma do artigo 300 do CPC, a fim de determinar:

(i) a indisponibilidade de bens da ré **MATERNIDADE E CIRURGIA NOSSA SENHORA DO ROCIO S/A** (“Hospital do Rocio”) (CNPJ sob o nº [REDACTED]), no importe total de R\$ 197.040,20 (cento e noventa e sete mil e quarenta reais e vinte centavos);

(ii) expedir ofício ao Banco Central – ou o cumprimento da medida **via sistema BACENJUD** – determinando o bloqueio imediato das contas e aplicações financeiras em nome da ré até o limite descrito no requerimento “a” supra, além da adoção de outras medidas constritivas que se fizerem necessárias; expedir ofício ao **Cartório de Registro de Imóveis do Município de Campo Largo**, determinando o bloqueio de imóveis em nome da ré, até o limite do valor especificado no requerimento “a)” supra;

(iii) realizar o bloqueio de automóveis em nome dos réus por meio do **sistema RENAJUD**, até o limite do valor especificado no requerimento “a)” supra;

(iv) se restarem infrutíferas as diligências supra ou forem insuficientes, nos termos da Ordem de Serviço nº 3.2.v39/2015 da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Paraná, o Ministério





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

Público requer a inclusão da indisponibilidade eventualmente decretada em desfavor dos réus junto à **CNIB – Central Nacional de Indisponibilidade de Bens;**

(v) que a ré se abstenha de realizar a cobrança do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pela emissão de cópias dos prontuários médicos aos pacientes;

(vi) que a ré passe a fornecer cópia dos prontuários médicos aos pacientes no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

(vii) **que a ré** afixe em local visível a informação sobre a impossibilidade de cobrança do fornecimento de cópias do prontuário médico em razão da determinação judicial proferida por este juízo, como dever de informação ao consumidor.

a) Determinar a **citação** da ré, por meio de mandado, a ser cumprido nos endereços indicados no preâmbulo desta petição inicial, para que, no prazo legal, ofereçam, em querendo, contestação em relação aos fatos aqui narrados, sob pena de revelia, processando-se a causa pelo rito comum;

b) Julgar, ao final, no mérito, **procedentes** os pedidos, confirmando-se a antecipação de tutela de urgência eventualmente concedida, para o fim de:

i. **condenar** a ré na obrigação de não fazer, a fim de que se abstenha de realizar a cobrança do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pela emissão de cópias dos prontuários médicos aos pacientes;

ii. **condenar** a ré na obrigação de fazer, a fim de que afixe em local visível a informação sobre a impossibilidade de cobrança do fornecimento de cópias do prontuário médico em razão da determinação judicial proferida por este juízo;





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

- iii. **condenar** a ré na obrigação de dar consistente na devolução, em dobro, do valor efetivamente pago pelos consumidores à título de cópias do prontuário médico, na forma do artigo 42, parágrafo único, da Lei 8.078/90;
- iv. **condenar** a ré na obrigação de fazer, consistente em emitir as cópias do prontuário médico aos pacientes no prazo **máximo de 05 (cinco)** dias úteis 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.
- v. **condenar** a ré na obrigação de dar, consistente no pagamento de indenização pelos danos morais suportados individualmente pelos consumidores expostos à práticas abusivas da ré, em valor a ser fixado por Vossa Excelência, sem prejuízo de posterior aproveitamento de sentença transitada em julgado pelos consumidores ainda não identificados, na forma do artigo 104 da Lei 8.078/1990; e,
- vi. **condenar** a ré ao pagamento de indenização por danos morais coletivos em valor a ser fixado por Vossa Excelência, mas se sugerindo, desde já, o valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), o qual deverá ser revertido em favor do Fundo de Defesa dos Interesses Difusos do Estado do Paraná.

Pede, ainda, a condenação da ré ao pagamento das despesas processuais.

À guisa de provas, o Ministério Público requer a juntada dos documentos que acompanham a presente petição inicial, bem como a oitiva de testemunhas que serão





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ
1ª Promotoria de Justiça do Foro Regional de Campo Largo
Comarca da Região Metropolitana de Curitiba

oportunamente arroladas, sem prejuízo da inversão do ônus da prova em relação aos fatos narrados na petição inicial, na forma do artigo 6º, inciso VIII, da Lei n. 8.78/1990.

O Ministério Público requer a publicação edital no órgão oficial do Poder Judiciário, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor, na forma do artigo 94 da Lei 8.078/1990.

Apesar de inestimável, dá-se à causa o valor de R\$ 397.040,20 (trezentos e noventa e sete mil e quarenta reais e vinte centavos).

Campo Largo, datado automaticamente.

ANASTÁCIO FERNANDES NETO
Promotor de Justiça

