

Plano de saúde deve indenizar consumidor vítima de golpe do boleto falso

A 1ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de Mato Grosso](#) ordenou que um plano de saúde reative o contrato com um consumidor vítima do golpe do boleto falso. O colegiado, que manteve integralmente a sentença de primeiro grau, também condenou a operadora ao pagamento de indenização por danos morais.

Segundo o processo, depois de ficar inadimplente por três meses, o consumidor procurou a operadora para negociar a reativação do plano. O escritório responsável pela cobrança enviou um boleto por meio de seu e-mail institucional, no valor de R\$ 8 mil, que o cliente quitou imediatamente. Apesar disso, a empresa se recusou a restabelecer a cobertura, alegando que o pagamento não havia sido creditado e que o dinheiro havia sido desviado.

No acórdão, no entanto, o tribunal reconheceu que a empresa é responsável pelos prejuízos, ainda que não seja autora do golpe.

Para o TJ-MT, a conduta da operadora foi abusiva e contrária à boa-fé, já que o consumidor seguiu todas as orientações oficiais repassadas pelo próprio representante da empresa.

O relator, juiz convocado Márcio Aparecido Guedes, explicou que fraudes envolvendo boletos configuram o chamado **fortuito interno**, situação inerente ao risco da atividade empresarial que não afasta a responsabilidade do fornecedor.

Os magistrados também destacaram que a recusa injustificada de cobertura médica viola o direito fundamental à saúde, especialmente porque o contrato havia sido retomado com base em um acordo formal. Dessa forma, o colegiado ordenou a reativação do plano e o pagamento de R\$ 3 mil a título de danos morais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1008581-41.2024.8.11.0041

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-28/operadora-de-plano-de-saude-e-condenada-por-golpe-do-boleto-falso/>



Para o TJ-MT, conduta da operadora de plano de saúde foi abusiva