



**Ministério Público do Estado da Paraíba**  
**Promotoria de Justiça de João Pessoa - Consumidor**  
**45º Promotor de Justiça**

**Portaria nº 32/45**  
**Inquérito Civil nº 001.2023.008722**

**INQUÉRITO CIVIL INSTAURADO CONTRA O PLANO DE SAÚDE HAPVIDA PARA APURAR PROBLEMAS REFERENTES A EXAMES DE MAMOGRAFIA, SENDO FALTA DE QUALIDADE DOS EXAMES MAMOGRAFICOS NA PARAÍBA, DEMORA NO INÍCIO DO TRATAMENTO, OS RESULTADOS SÃO ENTREGUES EM PAPEL ACOMPANHADO DE DVD/CD, SEM AS PELÍCULAS, AS QUAIS SÓ SÃO ENTREGUES A PACIENTE SE ESSA APRESENTAR LAUDO MÉDICO JUSTIFICADO.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA**, através da Promotora de Justiça atuante na Defesa dos Direitos do Consumidor, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelos arts. 129, inc. VI, da Constituição Federal; 26, inc. I, da Lei n. 8.625/93, 8º, § 1º, da Lei nº 7.347/85 e art. 53, III da Lei Complementar Estadual nº 97/2010, e:

**CONSIDERANDO** que o feito teve início a partir de reunião realizada com a médica mastologista, presidente da ONG Amigos do Peito, no qual relatou problemas referentes a exames de mamografia realizados por planos de saúde na Paraíba, sendo com relação ao plano de saúde Hapvida, que os resultados dos exames mamográficos são entregues em papel acompanhado de DVD/CD, sem as películas, as quais só são entregues à paciente se essa apresentar laudo médico justificado (no prazo de 15 dias), e que a entrega dos exames em DVD/CD dificultam a correta leitura da imagem, na medida em que demandam monitores especiais de alta resolução.

**CONSIDERANDO** que os serviços de saúde prestados pelo **PLANO DE SAÚDE HAPVIDA** aos pacientes são sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, e dessa forma, devem atender ao direito básico do consumidor de proteção da vida, saúde e segurança de seus usuários, conforme preceitua o art. 6º, inciso I, do referido diploma legal;

N

Assinado eletronicamente por: PRISCYLLA MAROJA em 04/07/2023

**CONSIDERANDO** que a insegurança ocasionada por possíveis irregularidades nos serviços prestados pela empresa implica em uma prestação de serviço defeituoso, conforme aduz o CDC no art. 14, §1º: “ *O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III- a época em que foi fornecido*”;

**CONSIDERANDO** que o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor preceitua que “*O fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos a prestação dos serviços...*”;

**CONSIDERANDO** o art. 56 do Código de Defesa do Consumidor que dispõe sobre as infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas às sanções administrativas de multa, suspensão temporária de atividade, interdição total ou parcial de estabelecimento, intervenção administrativa, entre outras, aplicadas pelos órgãos de fiscalização e regulação do setor, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas;

**RESOLVE:**

Instaurar o presente Inquérito Civil em face do **PLANO DE SAÚDE HAPVIDA** para apurar as irregularidades problemas referentes a exames de mamografia, DETERMINANDO:

I. O registro e autuação da presente portaria, instaurando-se como Inquérito civil, conforme aduz o art. 2º da Resolução CPJ nº 04/2013;

II. A **NOTIFICAÇÃO** do **PLANO DE SAÚDE HAPVIDA** para, **no prazo de 05 (cinco) dias**, informar qual a sua rede credenciada, em João Pessoa, para a realização dos exames de mamografia, Raio-X, Tomografia, Ultrassom e Endoscopia, como também, se em todos os lugares existe a necessidade do consumidor preencher formulário para receber as películas/imagens impressas dos resultados dos exames indicados (segue cópia do Despacho)

III. remessa eletrônica do extrato desta Portaria à Diretoria Administrativa para fins de publicação no Diário Eletrônico;

João Pessoa, data do registro eletrônico.

PRISCYLLA MIRANDA MORAIS MAROJA

**Promotora de Justiça**

N