

[Identificação do processo] Nº 19.16.5998.0014152/2021-16/ 2022

Parecer nº 07/2022 - PGJMG/PROCON-MG/ASJUP

1. RELATÓRIO

Trata-se de Investigação Preliminar - Procon n.º MPMG-0271.21.000080-5, instaurada pela 5ª Promotoria de Justiça de Frutal/MG em face de SAÚDE & MED CLÍNICA POPULAR UNIDADE FRUTAL, que visa apurar possível violação aos direitos dos consumidores em razão de cobrança indevida de "retorno" às consultas médicas realizadas.

Na manifestação o consumidor relatou que "ligou para clínica para agendar o retorno (...) no qual foram somente prescritos exames", e que mesmo após ter "esclarecido sobre a proibição, informando que a prática era abusiva e legalmente vedada (art.1º §1º, da Resolução 1958/2010 do Conselho de Medicina), a atendente respondeu que "o funcionamento" da clínica seria daquela forma". Que após insistência, a mesma (atendente da clínica), sob pretexto de estar realizando um favor, disse que ela mesma mostraria o exame ao médico, e que este, após, "passaria algum resultado". Não sendo aceito pelo consumidor, que anteriormente já havia sido informado que deveria "pagar uma nova consulta, ou procurar outra forma de resolver a situação".

Na defesa, alegou o fornecedor que a clínica é reconhecida como prestadora de serviços médicos populares, e assim sendo, não fornece retorno das consultas médicas, tendo em vista que os valores cobrados são de baixo custo.

Informou ainda que há cartazes informando sobre a impossibilidade do retorno, descaracterizando a figura da abusividade, pois é respeitado o direito à informação. Destacou o princípio da livre concorrência, entre a clínica de valores mais altos e com retorno, e o caso em questão, e por fim, destacou que os valores praticados pela clínica atende o fim social da empresa, e visa o bem-estar social da população, em razão do preço acessível, sendo impossível comparar o atendimento com as clínicas particulares tradicionais. Por fim, informou:

"Os valores praticados das consultas médicas, por ser clínica popular, a concessão de retorno inviabilizaria as atividades da clínica, pois estaria alvitando os honorários médicos, o que é ilegal pela resolução 1958/2010 do CFM."

É o breve relatório. Passa-se a análise da questão.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. A consulta médica

Consulta é um ato médico que compreende a anamnese, o exame físico e a elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessários, e prescrição terapêutica, quando for o caso. Pode ser concluída ou não em um único momento. O retorno é um segundo momento de uma consulta médica, quando o médico analisa exames. A necessidade do retorno deve ser definida exclusivamente pelo médico e não pode ser cobrado. Vejamos o que o art.1º da Resolução nº 1958/2010 do Conselho Federal de Medicina (CFM), diz a respeito da consulta médica:

Art. 1º Definir que a consulta médica compreende a anamnese, o exame físico e a elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessários,

e prescrição terapêutica como ato médico completo e que pode ser concluído ou não em um único momento.

Isto é, de acordo com o CFM, a consulta é composta por 5 (cinco) fases:

- **Anamnese:** entrevista realizada pelo médico junto ao paciente, com a finalidade de colher a história atual e pregressa do paciente, onde o médico investiga os sintomas com base em respostas e relatos do mesmo, buscando a conclusão diagnóstica e assertiva da resolução do problema de saúde apresentado;
- **Exame físico:** onde o médico promove um exame físico dos sintomas reclamados, por meio de inspeção, palpação, percussão e/ou ausculta, a fim de observar seus principais sinais e sintomas clínicos;
- **Hipóteses ou do diagnóstico:** registro médico das principais hipóteses diagnósticas, extraídas do exame clínico realizado (anamnese + exame físico) e, eventualmente, de outros exames auxiliares de diagnóstico;
- **Pedido de exames:** caso seja necessário, o médico deverá solicitar exames complementares para chegar a um diagnóstico mais assertivo;
- **Prescrição do tratamento:** nesta fase, o tratamento deverá ser definido e prescrito. Caso seja necessária a avaliação de exames complementares, é possível que o médico indique apenas medicamentos paliativos para o controle dos sintomas, definindo assim um melhor tratamento no retorno médico.

Em outras palavras, a "consulta", para ser considerada perfeita e acabada, deve conter as cinco etapas, ainda que realizadas em dias diferentes.

Nesse sentido, se, em uma consulta médica, não for possível concluir o diagnóstico ou definir o tratamento terapêutico, **a próxima visita será considerada um retorno e não poderá ser cobrada.**

Art. 1º (...)

§ 1º Quando houver necessidade de exames complementares que não possam ser apreciados nesta mesma consulta, o ato terá continuidade para sua finalização, com tempo determinado a critério do médico, não gerando cobrança de honorário.

§ 2º Mesmo dentro da hipótese prevista no parágrafo 1º, existe a possibilidade do atendimento de distinta doença no mesmo paciente, o que caracteriza novo ato profissional passível de cobrança de novos honorários médicos.

Isto é, a consulta é um ato médico que pode ser concluído ou não em um único momento. Havendo necessidade de exames complementares que não possam ser apreciados nesta mesma consulta, o ato deverá ser concluído em nova data.

Ou seja, **o retorno sempre se refere à consulta anterior**, não se enquadrando em atendimento motivado por nova doença ou devido à evolução do quadro, que exigirão novos procedimentos para enfermidade do paciente, autorizando a cobrança de novos honorários médicos.

Art. 2º No caso de alterações de sinais e/ou sintomas que venham a requerer nova anamnese, exame físico, hipóteses ou conclusão diagnóstica e prescrição terapêutica, o procedimento deverá ser considerado como nova consulta e dessa forma ser remunerado.

Caso o paciente retorne para atendimento de doença distinta da consulta anterior, considera-se que há novo ato profissional passível de cobrança de novos honorários médicos. O mesmo ocorre no caso de, durante a consulta de retorno, serem verificadas alterações de sinais e/ou sintomas que requeiram nova anamnese, exame físico, hipóteses ou conclusão diagnóstica e prescrição terapêutica.

O conceito envolvido na discussão sobre o direito a retorno em consulta médica é **a continuidade**. De acordo com a Resolução nº 1.958/2010 do CFM, **quando houver necessidade de exames complementares, a consulta médica terá continuidade em outra ocasião**. Em regra, não há a cobrança de novos honorários,

mas, este segundo encontro deve acontecer exclusivamente para essa finalidade.

O CFM ainda dispôs em resolução que **as doenças que requeiram tratamento contínuo, reavaliações periódicas ou mesmo modificações terapêuticas, não comportam o instituto do retorno e as consultas sucessivas ocorrerão mediante o pagamento de novos honorários**, exceto se por conveniência e liberalidade o médico dispensar a cobrança.

Art. 3º Nas doenças que requeiram tratamentos prolongados com reavaliações e até modificações terapêuticas, as respectivas consultas poderão, a critério do médico assistente, ser cobradas.

A norma do CFM prevê situações que possam complementar uma consulta. A análise de exame não pode ser remunerada. Consultas referentes a novas doenças ou novos sintomas, ainda que num prazo menor que 30 dias, implica em pagamento de honorários. Como disposto pelo Cremesp, no julgamento da Consulta nº 118.275/05:

(...) A atividade médica não pode ser medida em quantos dias o paciente deve ou pode retornar ao médico, mas sim pelo bom julgamento clínico do médico e pela necessidade do paciente, respeitando-se o que diz o artigo 2º do Código de Ética Médica, que reza que... 'O alvo de toda a atenção do médico é a saúde do ser humano, em benefício da qual deverá agir com o máximo de zelo e o melhor de sua capacidade profissional'.

No mesmo o sentido é o Parecer-Consulta nº 08/2021, do Conselho Regional de Medicina do Ceará (Cremec), de 01/03/2021 que, com clareza de detalhe, assim pontifica:

EMENTA: A consulta médica compreende a anamnese, o exame físico e a elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessários, e prescrição terapêutica como ato médico completo e que pode ser concluído ou não em um único momento. Não há previsão de um tempo mínimo estabelecido entre a consulta e o retorno para apreciação de exames ou relatórios médicos.

"De acordo com a referida Resolução (nº 1.958/10), o retorno do paciente para a apreciação de exames, para um planejamento e proposta de prescrição ou procedimentos terapêuticos, faz parte da consulta com um ato médico completo. Não há previsão de um tempo mínimo estabelecido entre a consulta e o dito retorno para a apreciação de exames ou relatórios médicos, portanto não devendo haver nova cobrança de honorário".

Não é desnecessário lembrar que o caso ora analisado não se refere a novo evento médico, ou acompanhamento de doença ou lesão já diagnosticada, nova patologia e nem alterações de sinais e/ou sintomas do primeiro atendimento — estes sim, passíveis de nova cobrança honorária — mas sim, a necessidade da conclusão de um ato médico já cobrado, porém, ainda inacabado, já que pendente a análise técnica do exame específico requisitado pela profissional de medicina, a fim de se estabelecer um diagnóstico ao quadro do paciente!

(Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará – CREMEC, Fortaleza. Parecer nº 08/2021. Data: 01/03/2021. RELATOR: Cons. Fernando Soares de Medeiros)

2.2. Da fixação do prazo para o retorno

Compete ao médico a identificação das hipóteses de retorno ou de nova consulta, não podendo o paciente, a clínica ou hospital interferirem nessa autonomia, vez que conferida expressamente, ao médico, pela própria Resolução nº 1.958/2010 do CFM que trata da matéria, essa autonomia.

Art. 4º A identificação das hipóteses tipificadas nesta resolução cabe somente ao médico assistente, quando do atendimento.

Art. 5º Instituições de assistência hospitalar ou ambulatorial, empresas que atuam na saúde suplementar e operadoras de planos de saúde não podem estabelecer prazos específicos que interfiram na autonomia do médico e na relação médico-paciente, nem estabelecer prazo de intervalo entre consultas.

Parágrafo único. Os diretores técnicos das entidades referidas no *caput* deste artigo serão eticamente responsabilizados pela desobediência a esta resolução

A determinação da necessidade de retorno, e o tempo em que este deve ser exercido, será liberalidade do médico em relação ao paciente, na ocasião da consulta, diante do caso concreto.

Cabe ao médico, assim, definir qual o período necessário para o retorno da consulta, não havendo limitação ao prazo. As instituições de assistência hospitalar ou ambulatorial, empresas que atuam na saúde suplementar e operadoras de planos de saúde não podem estabelecer prazos que interfiram na autonomia do médico e na relação médico-paciente, nem fixar prazo de intervalo entre consultas, sob pena de responsabilização ética dos seus diretores técnicos.

Em resumo, entende-se, de acordo com a referida Resolução, que o retorno do paciente para a apreciação de exames, para um planejamento e proposta de prescrição ou procedimentos terapêuticos, faz parte da consulta como um ato médico completo. Não há previsão de um tempo mínimo estabelecido entre a consulta e o dito retorno para apreciação de exames ou relatórios médicos, portanto não deve haver nova cobrança de honorário. Assim tem decidido o Poder Judiciário:

JUIZADOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR. COBRANÇA DE CONSULTA MÉDICA COM CARÁTER DE RETORNO. COBRANÇA ABUSIVA CARACTERIZADA. INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.

1. A cobrança por uma nova consulta mesmo **dentro do prazo de quinze dias da primeira consulta** se mostra abusiva, haja vista que ela foi necessária para que a paciente apresentasse os exames requeridos na 1ª consulta.

2. O fato descrito na inicial não fundamenta pretensão indenizatória por dano moral, porquanto configura mero aborrecimento, sem outros desdobramentos com habilidade de violar direito da personalidade do consumidor.

3. Recurso conhecido e provido. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, com Súmula de julgamento servindo de acórdão, na forma do artigo 46 da Lei 9.099/95. Condenado o recorrente vencido ao pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, os quais ficarão suspensos devido à gratuidade de justiça que lhe foi deferida. (TJDF, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF. Processo: ACJ 0014763-61.2010.807.0009 DF 0014763-61.2010.807.0009. Relator: FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA. Julgamento: 15 de Março de 2011. Publicação: 25/03/2011)

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. COBRANÇA DE CONSULTA MÉDICA COM CARÁTER DE RETORNO. COBRANÇA ABUSIVA CARACTERIZADA. QUANTUM ARBITRADO COM RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (...)

VI. Assim, a cobrança por uma nova consulta mesmo **dentro do prazo de quinze dias da primeira consulta se mostra abusiva, haja vista que foi necessária para que a paciente fizesse a retirada do gesso a que estava acometido**. Está comprovada, pois, a falha na prestação do serviço médico, assim como a ofensa direcionada ao consumidor diante de terceiros. Ademais, o ônus da prova é do fornecedor, e ele não a fez em sentido contrário.

VII. Com efeito, os fatos superam o mero dissabor da vida cotidiana e causam inegável abalo emocional decorrente dos aborrecimentos e expectativas frustradas, e passam a gerar lesão aos direitos da personalidade, caracterizando desconforto, apreensão e angústia sofridos de modo injustificado, atraindo o direito a reparação dos prejuízos morais experimentados pela consumidora, na modalidade in re ipsa, mormente porque tal fato implicou na utilização do nome do autor para cometimento de fraude por terceiros, ademais, pelo fato de que este teve seu nome negativado nos órgãos de proteção ao crédito advindo de contrato fraudulento que, por óbvio, não contratou, de acordo com os documentos carreados aos autos. (TJDF. Segunda Turma Recursal.

Neste ponto, importante ressaltar que, **mesmo com a liberalidade do médico em estipular os prazos de retorno, este deve se mostrar razoável e suficiente para a realização do ato pretendido**, como por exemplo, a realização dos exames solicitados.

E M E N T A – APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – COBRANÇA DE HONORÁRIOS MÉDICOS EM RETORNO REALIZADO APÓS O PRAZO ESTIPULADO PELA PROFISSIONAL – PRAZO RAZOÁVEL – AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO – FACULDADE DO PROFISSIONAL – ART. 1º DA RESOLUÇÃO N. 1.958/2010 DO CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO, COM O PARECER.

De acordo com o art. 1º da Resolução 1.958/2010 do Conselho Federal de Medicina, "quando houver necessidade de exames complementares que não possam ser apreciados nesta mesma consulta, o ato terá continuidade para sua finalização, com tempo determinado a critério do médico, não gerando cobrança de honorários". A cobrança de honorários em retorno após o prazo estipulado pelo médico não é considerado ato ilícito **se o prazo se revela razoável e suficiente para a realização dos exames solicitados**. Recurso conhecido e improvido, com o parecer.

(TJMT. 4ª Câmara Cível. Processo: 0806468-20.2013.8.12.0021 MS 0806468-20.2013.8.12.0021. Relator: Des. Dorival Renato Pavan. Data do Julgamento: 29 de Novembro de 2017)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSULTA MÉDICA. NECESSIDADE DE EXAME COMPLEMENTAR. COBRANÇA DE NOVO HONORÁRIO MÉDICO NO RETORNO DA PACIENTE COM O LAUDO DESCRITIVO EM MÃOS. RESOLUÇÃO CFM Nº 1.958/2010. IMPOSSIBILIDADE. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. SUCUMBÊNCIA.

1. Cinge-se a discussão aos pedidos de devolução dos valores desembolsados com consulta médica e indenização por danos morais pertinentes à cobrança de novos honorários médicos no retorno do paciente com o laudo descritivo do exame complementar indicado no primeiro atendimento.
2. De acordo com a Resolução CFM nº 1.958/2010, os médicos estão proibidos de cobrar por retornos quando se trata da continuidade da primeira consulta.
3. In casu, incontroverso que a paciente foi atendida por esculápio vinculado a parte ré e que na consulta médica **indicou a necessidade de realização de um exame de ultrassonografia. No retorno da paciente à clínica demandada, no mesmo mês do primeiro atendimento, com o laudo descritivo em mãos, foi exigido o pagamento de nova consulta.**
4. Tal cobrança não se coaduna com a orientação do Conselho Federal de Medicina, de modo que a parte autora deve ser ressarcida no mesmo valor desembolsado com a primeira consulta (R\$ 60,00), acrescido de juros de mora a contar da citação e correção monetária a partir da data do desembolso da segunda consulta médica.
5. Aborrecimentos, contrariedades, irritação, fatos que são corriqueiros na agitação da vida moderna nas grandes metrópoles não são capazes de configurar dano extrapatrimonial. Inexistência de dano moral nas hipóteses em que não há ofensa à dignidade da pessoa. Doutrina. Precedentes do TJRJ.
6. Em virtude do resultado do julgado, condena-se as partes a arcarem com 1/2 das despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 500,00 para cada um dos Advogados dos litigantes, observada a gratuidade de justiça deferida à recorrente, tudo na forma do art. 85, §§ 2º e 8º e 86, do CPC.
7. Por fim, de acordo com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, a majoração da verba honorária sucumbencial pressupõe que o recurso interposto seja integralmente não conhecido ou não provido, não sendo este o caso do apelo sub examine.
8. Apelo provido em parte.

2.3. A consulta médica de emergência

A Resolução nº 1958/2010 do Conselho Federal de Medicina dispõe sobre consultas médicas. Nela, não se exclui nenhuma subdivisão organizacional e/ou financeira entre os tipos e momentos diferentes do atendimento. Logo, estão inclusas nessa seara a consulta em pronto-socorro, consulta domiciliar, consulta eletiva, consulta noturna, consulta particular, consulta via convênio, consulta de urgência/emergência, etc.

Isto porque, não há, entre os diversos regramentos que tratam sobre o tema, nenhuma observação ou diferenciação que permita a supressão de direito de determinado paciente (inclusive, paciente em consulta de pronto-socorro) ao cumprimento das cinco etapas inerentes à consulta.

Senão porque, o enfermo de sistema ambulatorial tem as mesmas expectativas daquele que previamente agenda consulta. Todos aqueles que procuram o atendimento médico, em suas variadas formas, busca a solução do seu problema de saúde, sendo irrelevante para tanto a forma de atendimento, as características pessoais do paciente, a forma adotada para pagamento (como o uso de planos de saúde), o horário do atendimento ou a emergência.

Mesmo que, no setor de emergência hospitalar, via de regra, seja concluído o atendimento com a alta do paciente quando da sua melhora ou controle dos sintomas, se ainda assim o médico julgar pertinente, como no caso de algum exame que não pode ser feito naquele momento, ou naquele hospital, e for imprescindível para o diagnóstico, deverá ser realizado o retorno sem custos.

2.4. Da clínica popular

As clínicas médicas de atendimento ambulatorial passaram a ser chamadas de clínicas populares porque oferecem serviços médicos a um preço acessível à população.

Tais clínicas, desde 2018, têm regulamentação na Resolução nº 2.170/2017, do Conselho Federal de Medicina (CFM), sua definição:

Art. 1º As clínicas médicas de atendimento ambulatorial, incluindo as denominadas clínicas populares, são empresas médicas, conforme disposto no Manual de Procedimentos Administrativos, portanto são Pessoas Jurídicas de direito privado, que realizam consultas médicas, exames ou procedimentos médicos-cirúrgicos de curta permanência institucional, de forma particular ou por convênios privados.

Outras disposições foram apresentadas na mencionada Resolução, como a obrigatoriedade de indicação do diretor técnico médico responsável no CRM, a divulgação de valores somente no interior dos estabelecimentos e sua proibição nos anúncios publicitários (que caracterizem a prática da concorrência desleal, comércio e captação de clientela).

Com a resolução, o conselho também visa proteger a saúde da população e o exercício da medicina. Por exemplo, ela veda que a clínica seja instalada no mesmo espaço que estabelecimentos que comercializem órteses, próteses, implantes de qualquer natureza, produtos e insumos médicos, como óticas, farmácias, drogarias e comércio varejista de combustíveis ou interação com estabelecimentos comerciais de estética e beleza. A instalação em ruas comerciais ou em shoppings centers continua sendo permitida pelo conselho.

Para o relator da norma e 3º vice-presidente do CFM, Emmanuel Fortes, a regulamentação de diretrizes específicas para as clínicas populares visa adequar estes estabelecimentos às normativas legais, ao Código de Ética Médica e às **normas gerais de funcionamento de todos os estabelecimentos de assistência médica no Brasil**¹.

“Estas clínicas são empresas de prestação de serviços médicos e, portanto, são obrigadas a ter

registro no CRM da jurisdição onde atuam. Além disso, o corpo clínico desses estabelecimentos deve contar com médicos comprovadamente habilitados para o exercício da medicina no Brasil e os serviços colocados à disposição da população devem se limitar a atos e procedimentos reconhecidos pelo CFM.”

A legislação específica buscou igualar os estabelecimentos de assistência médica, inclusive estes prestados em clínicas populares. Assim dizendo, não seria possível uma diferenciação entre estes, permitindo o descumprimento à normativa sobre o retorno de paciente.

Segundo Emmanuel Fortes, presidente (2018) do CFM, o principal atrativo destas clínicas deve ser a qualidade e não o preço ou a remuneração. “Do ponto de vista de negócios, qualquer acordo ou contrato deve estar atento ao artigo 58 do Código de Ética Médica, que proíbe o médico o exercício da profissão de forma mercantilista. Por sua vez, o artigo 63 aponta que é proibido explorar o trabalho de outro médico, isoladamente ou em equipe, na condição de proprietário, sócio, dirigente ou gestor de empresas ou instituições prestadoras de serviços médicos”, disse.

É o que vemos no atual Código de Ética Médica, Resolução CFM nº 2.217/2018:

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

(...)

XV - O médico será solidário com os movimentos de defesa da dignidade profissional, seja por remuneração digna e justa, seja por condições de trabalho compatíveis com o exercício ético profissional da medicina e seu aprimoramento técnico científico.

(...)

IX - A medicina não pode, em nenhuma circunstância ou forma, ser exercida como comércio.

Capítulo II- DIREITOS DOS MÉDICOS

X – Estabelecer seus honorários de forma justa e digna.

Capítulo VIII - Remuneração Profissional.

REMUNERAÇÃO PROFISSIONAL

É vedado ao médico:

Art. 58. O exercício mercantilista da medicina.

(...)

Art. 61 Deixar de ajustar previamente com o paciente o custo estimado dos procedimentos.

Art. 66. Praticar dupla cobrança por ato médico realizado.

Parágrafo único. A complementação de honorários em serviço privado pode ser cobrada quando prevista em contrato.

No parecer CRM/MS N° 11/ 1999 , específico das Clínicas Populares, entendeu-se que:

Ementa: No estabelecimento do valor da consulta particular, deve ser considerado o uso e os costumes do local. Nas consultas de convênios, o parâmetro recomendado é a tabela de Honorários Médicos da Associação Médica Brasileira.

A fundamentação deste parecer está baseada nos critérios de avaliação de honorários. Entre estes, no caso em questão, "O uso e o costume do local", é o critério que deve ser usado, para se estipular o preço da consulta. A legislação civil dá muita ênfase ao aspecto dos costumes e dos usos, pois foram eles que através dos tempos, os geradores de direitos e obrigações. É uma regra de bom senso que a comunidade aceita como válida e acessível, e às vezes até sobrepõe-se à lei.

(Genival Veloso de França - Direito Médico 6ª edição).

Portanto, sair do "uso e dos costumes do local", no mínimo evidencia indícios de infração ao artigo 80 do Código de Ética Médica que diz: É vedado ao médico praticar concorrência desleal com outro médico.

2.2.1. Do aviltamento de honorários médicos e da liberdade econômica

Até o presente momento, não foi estabelecido o conceito de preço vil para os honorários médicos cobrados na atividade liberal na clínica privada. De qualquer sorte, não parece justificável a ausência de retorno sobre pretexto de aviltar a condição do médico, senão porque, já resta claro que o retorno é a continuidade da consulta médica, sendo assim, não é cabível, como preceitua o código de ética, que se cobre duas vezes pelo mesmo ato médico realizado.

Nesse sentido, Conselho Federal de Medicina, Edson no Processo-Consulta nº 3.556/95:

"[...] O direito de o médico pactuar a forma como oferece os seus serviços aos convênios não se confunde com a sua obrigação para com os pacientes que o procuram.

O médico pode recusar-se a ser conveniado ou cooperado com base no entendimento de que é mal remunerado. No entanto, uma vez acordada a sua participação no quadro de médicos referenciados, este argumento não mais pode ser utilizado para discriminar pacientes.

O paciente que procura ajuda médica traz como maior riqueza a sua humanidade — a qual e por si só basta e é suficiente.

O direito de considerar-se mal remunerado permite ao médico denunciar o pacto realizado com a cooperativa ou o convênio. **Jamais poderá, contudo, qualificar ou quantificar o seu trabalho com base no quantas recebido. [...]**

Palmilhar estes caminhos é **transformar a Medicina em ato de mercancia**, onde teremos serviços médicos de todos os quilates e preços; adequando-se cada um (talvez!) à remuneração recebida".

A Constituição Federal brasileira trata da ordem econômica ao dispor sobre os princípios gerais da atividade econômica, prevendo no seu artigo 170 que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social. **Entretanto, a liberdade econômica encontra limites quando causa comprometimento à outros direitos fundamentais, dentre os quais, merecem destaque o princípio da reserva de lei, da proporcionalidade, e de garantias dos direitos fundamentais.**

Nesse sentido, negócios jurídicos empresariais paritários serão norteados pela liberdade. Entretanto, tais regras **não se aplicam aos vínculos estabelecidos entre os fornecedores e os consumidores, pessoas físicas e jurídicas, que estejam atuando como destinatárias finais de produtos e/ou serviços ofertados no mercado.**

O próprio Supremo Tribunal Federal entende que as normas que protegem o consumidor tem categoria de direito fundamental (artigo 5º, XXXII) e de princípio conformador da ordem econômica (art. 170, V), podendo, por consequência, impor limites a liberdade de iniciativa através da proteção consumerista.

Portanto, **não é possível que cláusula de contrato de consumo contrarie norma prevista em lei que pertença ao microsistema de proteção do consumidor.**

A própria Lei da liberdade econômica define que não poderá o fornecedor, em detrimento do direito do consumidor, bem como outras legislações protegidas por lei federal, exercer o seu direito de livre estipulação de preço (Art. 3º, inciso III, parágrafo 3º, inciso II)

Nesta toada, não é possível que o fornecedor estipule preço e condições de uso em desarmonia com o sistema de proteção do consumidor. E, ainda, que tente justificar afronta a legislações consumeristas com base na lei de livre iniciativa, senão porque, apesar da lei garantir a definição livre de preço, como consequência das regulações de oferta e demanda, ainda assim, não pode para tanto, suprimir direitos constitucionais consumeristas.

A manifesta infração a preceito legal e consumerista, como o retorno médico, é espécie de abuso no exercício da liberdade negocial do fornecedor, segundo a dogmática própria das práticas abusivas na legislação de defesa do consumidor.

2.3. Do dever de informação e da cláusula abusiva.

A despeito da publicidade informando a impossibilidade de retorno, tem-se que esta não pode sobrepor à legislação, que claramente excepciona os casos onde não será possível caracterizar como continuidade da consulta.

É explícito na legislação correspondente que só descaracteriza uma segunda consulta como retorno se: i) o paciente apresentar novas queixas/sintomas, ensejando nova análise clínica do caso, ii) na primeira consulta já foi possível realizar o diagnóstico e prescrever o tratamento adequado, iii) desrespeitado o prazo estipulado pelo médico, quando este for razoável ao fim que se destina. Nesse sentido, não se caracteriza como retorno em tratando de doenças que demandam tratamentos prolongados, com reavaliações constantes e/ou modificações terapêuticas.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 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;

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I I - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

3. CONCLUSÃO:

De uma forma geral, de acordo com a Resolução nº 1958/2010 do Conselho Federal de Medicina (CFM), o paciente tem direito a retorno em consulta médica sempre que houver continuidade da primeira consulta. É o que ocorre, por exemplo, ao analisar o exame solicitado na abordagem inicial.

Em regra, não há a cobrança de novos honorários, mas este segundo encontro deve acontecer exclusivamente para essa finalidade.

A norma não estabelece um prazo máximo para a continuação da consulta, cabendo ao médico fixar o prazo de retorno, devendo este ser razoável e suficiente para a realização das providências solicitadas. É preciso pensar no tempo necessário para que o paciente obtenha, por exemplo, o resultado de exames e/ou resposta do paciente a um dado tratamento.

3.1. Da impossibilidade de afastamento da consulta de retorno pela clínica médica em Frutal /MG

Considerando que, notificada, a clínica confirmou e fundamentou a cobrança da consulta de retorno em razão dos preços serem populares (abaixo do mercado), a prática infrativa reside em pelo menos dois fatores:

- 1º) o retorno fica a critério do médico, não podendo intervir neste aspecto a clínica, que está atuando em franco desacordo com a Recomendação do CFM (conforme relatos do consumidor e defesa apresentada pela própria clínica);
- 2º) a prática de preços abaixo do cobrado pelo mercado em geral (preços populares) não pode servir de escusa para o descumprimento das normas.

Com relação à representação ora analisada, a despeito da confissão da clínica de saúde quanto à impossibilidade de retorno (Doc. 1741467), e ainda, considerando que a determinação da necessidade ou não da consulta de retorno (sem ônus) depende da avaliação pelo médico, diante do caso concreto, não podendo haver política da empresa dispendo sobre o assunto; e ainda, considerando a necessidade de se verificar se foi ou não possível concluir o diagnóstico em uma única consulta, conforme esclarecido supra, caso a Promotora de Justiça responsável pelo feito entenda necessário ampliar o material probatório, sugere-se a solicitação de fiscalização para se averiguar como se dá a informação prestada ao consumidor no momento da marcação e contratação do serviço de consulta médica.

Quanto à alegação de preço vil, é importante registrar que, a princípio, salvo casos de tabelamento, a formação de preço é uma deliberação do fornecedor. Entretanto, ao realizar a precificação da consulta não pode o fornecedor se eximir de prestar um serviço adequado, especialmente em relação ao disposto no art. 1º da Resolução nº 1958/2010 do Conselho Federal de Medicina. Ademais, a prática de preços considerados pelo infrator como "abaixo do mercado" não pode servir de fundamento para o descumprimento de normas pertinentes, como, por exemplo, aquela que veda a cobrança de consulta de retorno para completar o diagnóstico, conforme §1º do citado artigo.

Assim, considerando que neste caso o fornecedor informa a cobrança do retorno em qualquer hipótese, sob pretexto do baixo valor da consulta, há ainda possibilidade de encaminhar os autos para o CRM (Conselho Regional de Medicina), a fim de apurar se os valores praticados caracterizam-se como preço vil para os honorários médicos (afrontosamente abaixo do mínimo cobrado no lugar, que comprometa a imagem da profissão).

Isto posto, considerando o confesso desrespeito às normas da Resolução nº 1958, sugere-se, a critério do Promotor de Justiça responsável pelo feito que, nos termos do art. 6º da Resolução PGJ nº 14/2019, seja a Investigação Preliminar convertida em Processo Administrativo, para tentativa de realização de Transação Administrativa e TAC (opcional a oferta). Não sendo possível encerrar o PA em Transação Administrativa (TA), o fornecedor deve ser intimado para apresentar alegações finais no prazo assinado, e a autoridade administrativa proferirá decisão administrativa.

Art. 6º Se no curso de procedimento preparatório ou inquérito civil for constatada prática infrativa às relações de consumo, poderá a autoridade administrativa instaurar o competente processo administrativo para aplicação das sanções previstas em lei, juntando cópia da portaria inaugural ou do auto de infração nos expedientes acima mencionados, para promoção de seu arquivamento

junto ao Conselho Superior do Ministério Público.

Art. 12. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo não inferior a dez dias úteis, bem como designar audiência.

§ 1º Não havendo provas a produzir ou encerrada a instrução probatória, a autoridade administrativa elaborará proposta de transação administrativa, destinada ao pagamento de multa pecuniária, na forma prevista no artigo 13 desta Resolução, e intimará o fornecedor para se manifestar, no prazo assinado; havendo concordância, será designada audiência para a assinatura do acordo.

Art. 18. Não havendo a possibilidade de solução do feito, por meio de transação administrativa, o órgão julgador intimará o fornecedor para apresentar alegações finais, no prazo assinado, e proferirá decisão administrativa.

Ressaltamos, por fim, a possibilidade de finalizar a Investigação Preliminar se firmado TAC, nos termos do art. 14, §1º, da citada Resolução PGJ nº 14/2019.

Art. 14. O termo de ajustamento de conduta conterà, obrigatoriamente, entre outras, as seguintes cláusulas:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado;

II - sanção civil pecuniária diária ou por evento constatado; e

III - ressarcimento das despesas com a investigação da infração e com a instrução do expediente administrativo, bem como dos danos eventualmente provocados à coletividade.

§1º Firmado o termo de ajustamento de conduta, a investigação preliminar será arquivada no próprio local da autoridade administrativa e o processo administrativo remetido para a Junta Recursal do Procon-MG para conhecimento e, se for o caso, reexame.

§2º O termo de ajustamento de conduta não põe fim ao processo administrativo, sendo indispensável a celebração conjunta do termo de transação administrativa.

¹<https://portal.cfm.org.br/noticias/cfm-define-criterios-para-funcionamento-das-clinicas-populares/>

Belo Horizonte - MG, 1º de junho de 2022.

Regina Sturm
Assessora Jurídica do Procon-MG
(Elaboração)

Ricardo Amorim
Assessora Jurídica do Procon-MG

(Revisão)

Thainá de Oliveira Lage Cardoso
Estagiária de Pós-Graduação em Direito do Procon-MG
(Apoio Técnico)

De acordo com a Manifestação.

Belo Horizonte, 07 de junho de 2022.

Christiane Pedersoli
Coordenadora da Assessoria Jurídica do Procon-MG
(Revisão)



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR I**, em 07/06/2022, às 14:22, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **REGINA STURM VILELA, ASSESSOR II**, em 07/06/2022, às 14:25, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **THAINA DE OLIVEIRA LAGE CARDOSO, ESTAGIARIO**, em 07/06/2022, às 15:07, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO AUGUSTO AMORIM CESAR, ASSESSOR II**, em 08/06/2022, às 12:06, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **3003954** e o código CRC **1975FCB0**.

Processo SEI: 19.16.5998.0014152/2021-16 / Documento SEI:
3003954

Gerado por: PGJMG/PROCON-MG/ASJUP

RUA GONÇALVES DIAS, 2039 15º ANDAR - Bairro LOURDES - Belo Horizonte/ MG
CEP 30140092 - www.mpmg.mp.br