

***Para o órgão de defesa do consumidor, há possibilidade de conduta irregular por parte da empresa***

No início de setembro, o Procon-SP questionou a Qualicorp sobre a modalidade de cobrança mensal dos seus beneficiários por meio de envio de boleto digital – critérios para implantação, forma utilizada para comunicar os consumidores, concordância e anuência com o novo sistema e política de atendimento de idosos, pessoas com deficiência e as que não tem acesso à internet. As explicações encaminhadas pela empresa não esclarecem pontos importantes que foram indagados e revelam a possibilidade de conduta irregular.

A Qualicorp afirma que há autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a contratação dos planos de saúde e respectiva cobrança por meio eletrônico, mas não deixa claro se os consumidores têm a opção de recusar a modalidade de cobrança por boleto digital.

Também não esclarece se apenas uma ligação do beneficiário requerendo o boleto físico seria o suficiente ou se seria necessário ligar todo mês para solicitar novamente a emissão do documento físico. E, apesar de informar que mantém vários canais de atendimento para os consumidores, não indica quais seriam esses meios.

Além disso, a administradora não responde sobre qual a política para atender idosos, pessoas com deficiência e as que não tem acesso à internet.

“O art. 6, III, do CDC diz que é direito básico do consumidor ter acesso à informação adequada, clara e ostensiva sobre produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, qualidade e preços. Desta forma, qualquer prática que venha a pegar o consumidor de surpresa deverá ser considerada abusiva”, explica Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP.

A resposta da empresa será encaminhada para análise da equipe de fiscalização.

**Fonte:** Procon-SP, em 30.09.2021