

HapVida expôs dados de consumidores com conta em aberto e tem até 20 dias para justificar a prática considerada gravíssima

O Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), abriu um processo administrativo para apurar irregularidades por parte da operadora de planos saúde Hapvida. O motivo para o procedimento é a divulgação recente de lista com números de contratos e CPFs de consumidores devedores. A abertura do processo foi publicada nesta quarta-feira (23) no [Diário Oficial da União](#).

A HapVida Assistência Médica tem o prazo de 20 dias para apresentar defesa com as justificativas para a divulgação dos dados dos consumidores com contas em aberto. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) considerou que a medida adotada pela empresa fere os direitos dos consumidores. A prática é classificada como abusiva e constrangedora, segundo os artigos 6 e 42, respectivamente, do [Código de Defesa do Consumidor](#) (CDC).

A análise da Senacon levou em conta o artigo 71 do CDC que considera como infração penal a utilização de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral ou qualquer outro procedimento que exponha o consumidor na cobrança de dívidas. O uso de tais práticas também é considerado gravíssimo no artigo 13 do [Decreto nº 2181/97](#), que rege a Organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Também foi considerada a Lei Geral de Proteção de Dados que garante a proteção aos dados pessoais. A legislação considera esse tipo de prática como desrespeito à privacidade, intimidade, honra e imagem das pessoas.

A Agência Nacional de Saúde (ANS) e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) também já foram comunicadas sobre a abertura do processo administrativo contra a Hapvida.

Entenda o caso

O DPDC tomou conhecimento do caso por meio da mídia. A lista com os devedores foi publicada em formato de edital em quase cinco páginas na edição de 18 de março de 2022, da Folha de São Paulo. Na ocasião, a operadora justificou à imprensa que divulgou os dados com intuito de não prejudicar os seus consumidores em possíveis mudanças de endereços físicos, telefones ou e-mails. Outra justificativa apresentada é que a medida é amparada pela Agência Nacional de Saúde Complementar.

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 23.03.2022