

***Desde julho, a empresa lidera o pior atendimento ao consumidor, segundo a Agência Nacional de Saúde***

A Unimed-Rio tem 72 horas para prestar esclarecimentos sobre reiteradas condutas abusivas ao consumidor. A determinação, da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), foi expedida nesta segunda-feira (5).

Desde julho de 2022, a empresa lidera o pior atendimento ao consumidor, segundo o ranking da Agência Nacional de Saúde divulgado de outubro. Em julho, a Unimed-Rio esteve entre as dez operadoras de planos de saúde notificadas por indícios de reajustes abusivos. As investigações, ainda em andamento pela Senacon/MJSP, apontaram cobrança de aumento de até 133%, na comparação com o valor cobrado anteriormente.

Para o ministro Anderson Torres, a apuração preza pela dignidade dos consumidores e proteção de seus interesses. “A saúde é direito social. Assim, os princípios que norteiam o direito do consumidor precisam ser respeitados e as operadoras devem ter a capacidade de solucionar os serviços e prestar assistência em todos os níveis”, afirmou.

A operadora pode responder processo administrativo e sofrer multa - com valor ainda a ser definido -, caso não adeque os serviços ou preste as informações necessárias dentro do período de 72 horas. O prazo deve ser contado a partir da data de recebimento da notificação.

**Fonte:** Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 05.12.2022