

Por Clarissa Thomé

A agência não exige das operadoras a apresentação de documento que confirme que o contrato foi rescindido

O Ministério Público Federal expediu recomendação para que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) regulamente o cancelamento de planos de saúde pelo consumidor.

No documento, o procurador Claudio Gheventer sugere que seja garantido aos beneficiários dos planos a possibilidade de rescindir o contrato pessoalmente, ou por outros meios, como telefone, carta, e-mail, ou pelo site da operadora.

A recomendação foi feita a partir de inquérito civil público instaurado pelo MPF, que apontou dificuldades dos beneficiários para cancelar planos.

De acordo com Gheventer, a agência não exige das operadoras a apresentação de documento que confirme que o contrato foi rescindido.

O procurador reproduziu na recomendação queixas de consumidores, que tiveram o nome inscrito em cadastros de inadimplentes, receberam cobranças indevidas ou não conseguiam cancelar o contrato por telefone.

Também incluiu estudo da pesquisadora Ligia Bahia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, que aponta problemas na rescisão dos planos.

Embora o Decreto nº 6.523/2008 garanta aos consumidores de serviços regulados o direito ao cancelamento através do SAC, a ANS entende, de forma equivocada, que tal obrigação não se aplica às Operadoras de Saúde, afirma o procurador.

A ANS não é obrigado a acatar, mas o MPF pode tomar as medidas cabíveis, como ajuizar uma ação civil pública.

A advogada Joana Cruz, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, disse que a medida tomada pelo MPF veio em boa hora. O instituto fez pesquisa em que contratou 10 planos por um ano.

Sempre que perguntávamos como fazer para cancelar, o corretor ou a operadora dizia que era só deixar de pagar. Essa é uma prática, mas muitas vezes o nome é inscrito nos órgãos de proteção ao crédito. A ANS já devia ter regulado uma questão. Essa é uma relação de consumo e a agência não tem motivos para retardar a regulamentação, afirmou.

No último ano, 1,83 milhão de pessoas contrataram planos de saúde, entre junho de 2013 e junho de 2014. Desses novos beneficiários, 1,45 milhão são cobertos por planos coletivos. Para Joana Cruz, a ANS também precisa regular também a rescisão de contratos coletivos pela operadora.

No plano individual, contrato é cancelado se o beneficiário ficar inadimplente por 60 dias consecutivos e ele for notificado no 50º dia. No plano coletivo, que hoje corresponde a 80% do mercado, a rescisão é imediata, afirmou.

A advogada Renata Vilhena, especializada no setor de saúde, diz que os planos coletivos, com poucos beneficiários, são uma falácia. É uma tentativa de burlar a regulação, porque a ANS não controla o reajuste dos planos coletivos, somente os individuais, afirmou.

A ANS informou que ainda não foi notificada oficialmente pelo MPF. Será necessário analisar a recomendação para que a agência possa se manifestar sobre o tema, informou em nota a assessoria de imprensa.

**Fonte:** [O Estado de São Paulo](#), em 10.09.2014.