

A medida busca assegurar e proteger os consumidores dos cancelamentos abusivos, garantindo que os beneficiários, especialmente os que necessitam de cuidados contínuos, não sejam deixados desamparados e possam exercer plenamente seus direitos

O Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), solicitou explicações das operadoras de planos de saúde sobre cancelamentos unilaterais de contratos feitos nos últimos dias. A medida vem em resposta ao número significativo de reclamações registradas nos sistemas da Senacon e ao aumento de Notificações de Investigação Preliminar (NIPs) no sistema da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

De acordo com o secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous, a crescente onda de cancelamentos unilaterais de planos de saúde é inaceitável, pois coloca em risco a vida e o bem-estar de milhares de consumidores, especialmente daqueles em tratamento contínuo. "A Senacon está empenhada em garantir que as operadoras de saúde respeitem os direitos dos consumidores, proporcionando transparência e segurança. Estamos tomando medidas rigorosas para assegurar que esses abusos sejam coibidos e que os beneficiários tenham suas necessidades atendidas com dignidade e respeito", defendeu Damous.

[Veja a notificação](#)

Dados

De acordo com os dados mais recentes, o sistema ProConsumidor registrou 231 reclamações; o Sindec Nacional contabilizou 66 ocorrências; e a plataforma consumidor.gov.br recebeu 1753 queixas sobre o tema. O volume de reclamações destaca uma preocupação crescente entre os consumidores, especialmente aqueles em situações de vulnerabilidade, como pacientes em tratamento contínuo para condições graves, como câncer e autismo.

A Senacon enfatiza que muitos consumidores foram surpreendidos pela rescisão unilateral de seus contratos em um curto espaço de tempo, o que impediu a busca por alternativas viáveis. A preocupação aumenta no caso de beneficiários que necessitam de assistência contínua ou a longo prazo, que se veem repentinamente desprovidos de cobertura médica essencial.

O que diz a lei

O diretor de Proteção e Defesa do Consumidor, Vitor Hugo do Amaral, destaca que a Constituição da República assegura a proteção do consumidor como um direito fundamental e um princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V), e nos princípios, direitos e garantias do Código de Defesa do Consumidor. "A ação da Senacon visa proteger os consumidores contra práticas abusivas e garantir que operadoras de saúde ajam com transparência e respeito aos direitos dos beneficiários", disse.

Agora, as operadoras têm um prazo de até 10 (dez) dias para enviar suas respostas à Senacon via protocolo físico ou eletrônico, utilizando a ferramenta "Petição Intercorrente" disponível no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Planos e associações notificadas

- Unimed nacional
- Bradesco Saúde
- Amil

- SulAmérica
- Notre Dame Intermédica
- Porto Seguro Saúde
- Golden Cross
- Hapvida
- GEAP Saúde
- Assefaz
- Omint
- One Health
- Prevent Senior
- Assim Saúde
- MedSênior
- Care Plus
- Unidas - União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde
- FenaSaúde - Federação Nacional de Saúde Suplementar
- Abramge - Associação Brasileira de Planos de Saúde
- Amealplan - Associação de Assistência Médica Planejada

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 24.05.2024