

Instituição cobra medidas mais rígidas da agência contra cancelamentos unilaterais de planos de saúde e envia contribuição para relatório final da CPI com sugestões para proteção de consumidores

Em 12 de setembro, o Idec participou da [CPI sobre planos de saúde na Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro \(Alerj\)](#). A audiência, realizada em consequência da grande mobilização de famílias de pessoas com TEA, PCD's e idosos, levou a público a investigação sobre o cancelamento unilateral de contratos feito pelas operadoras contra pessoas com deficiência.

Representado por Lucas Andrietta, coordenador do Programa de Saúde, o Idec ressaltou seu compromisso em garantir avanços e frear retrocessos no setor da saúde suplementar e em dar contribuições práticas ao relatório final da CPI, como também aos possíveis desdobramentos que essa iniciativa possa ter em outros Estados e no âmbito federal.

“Esse tema não se trata apenas de desvios de conduta, de práticas abusivas e pontuais, de casos isolados. Nós entendemos que tudo isso é consequência de lacunas normativas e também da omissão regulatória da ANS”, afirma Andrietta.

A onda de cancelamentos de contratos trouxe desdobramentos, inclusive a própria CPI é uma consequência da ação abusiva por parte das operadoras de planos de saúde a consumidores em situação de vulnerabilidade e hipervulnerabilidade.

O Idec tem acompanhado diversos [casos de pessoas afetadas por cancelamentos de contratos unilateralmente](#), e sem justificativa. São histórias de famílias que tiveram tratamentos interrompidos em momentos de extrema necessidade, colocadas em risco por não poderem contar com a assistência médica contratada.

Segundo o Presidente do Procon do Rio de Janeiro, Cassio da Conceição Coelho, presente na audiência, consumidores que estão tendo rescisão unilateral estão com dificuldades - principalmente pessoas idosas - de conseguir outros planos de saúde. As principais reclamações registradas estão relacionadas à falha de atendimento ao cliente, dificuldade/atraso na devolução do reembolso previsto no contrato e cobrança indevida e abusiva para cancelar o contrato.

O Idec entende que a rescisão de contratos coletivos é praticada pelas empresas, pois, em primeiro lugar, a própria Lei de Planos de Saúde (Lei 9.656/98) não estende a proibição contra cancelamentos, proibição essa já estabelecida para os contratos individuais e familiares e também porque as empresas convenientemente desprezam o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Em complemento, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não promove avanços em termos regulatórios para coibir práticas tão nocivas aos consumidores. Há anos, o Idec solicita o aperfeiçoamento das normas aplicáveis aos planos coletivos.

Por fim, diante da existência desse duplo padrão regulatório, as empresas avaliam que têm autorização legal e normativa para findar os contratos.

“Eu quero enfatizar aqui também que qualquer consumidor de planos de saúde é vulnerável nessa relação de consumo. Ninguém sabe quando vai ficar doente ou qual doença terá diagnosticada ou quais serviços, quais consultas, quais exames, quais terapias vai precisar. Essa incerteza é a própria razão de ser desse mercado”, diz Andrietta.

Atuação do Idec e recomendações contra o cancelamento unilateral

Desde 2022, [o Idec tem participado ativamente do debate sobre a regulação dos planos coletivos](#), focando em reajustes e cancelamentos unilaterais. Somente nos últimos meses, a instituição participou de audiências públicas e, em paralelo, reuniu-se com a presidência da ANS, pressionando a agência para a tomada de medidas urgentes que atendam pessoas prejudicadas

pelos cancelamentos.

Além disso, para apoiar os trabalhos da comissão da CPI de planos de saúde, o Idec enviou, também, um documento com sugestões de medidas e recomendações, tanto no âmbito estadual quanto no federal, para a CPI. São elas:

1 - Reconhecimento do cancelamento como problema coletivo: além de reconhecer a violação qualificada de direitos em alguns casos, também é necessário concluir que se trata de um problema que afronta a todos os grupos de consumidores, que podem ser desligados de seus contratos, de uma hora para outra, por imposição das operadoras de planos de saúde.

2 - Elaboração de plano de atendimento das famílias afetadas pelos cancelamentos: além de reconhecer a abusividade do término dos vínculos contratuais, deve-se garantir que as famílias e pessoas consumidoras afetadas pelo término dos vínculos contratuais acessem a justiça. A Defensoria Pública, o Ministério Público e Procons estaduais, por exemplo, são instituições fundamentais para garantir o atendimento e outras providências, como acesso a tratamentos e indenizações. Uma possível medida neste sentido é a elaboração de um plano estadual de atendimento.

3 - Apoiar expressamente a instauração de CPI em âmbito federal: o requerimento de instituição da CPI no âmbito federal cumpre todos os requisitos para a sua realização e tem grande apoio da sociedade. Assim como a CPI da Alerj, o Congresso Nacional pode contribuir para compreender o alcance, dar visibilidade a práticas abusivas, responsabilizar empresas, pressionar a agência reguladora a cumprir suas atribuições e, finalmente, para discutir possíveis avanços no âmbito regulatório e legislativo.

4 - Recomendação expressa para que a ANS regule o tema: entre os pleitos do Idec, está o aprimoramento das regras para a proibição dos cancelamentos de planos coletivos e a regulação de reajustes desta modalidade contratual.

“Segundo a própria Lei 9961, compete à ANS articular-se com os órgãos de defesa do consumidor para proteger os consumidores de serviços privados de assistência à saúde. Isso tem que ser feito em harmonia com o Código de Defesa do Consumidor pelo que está estipulado em lei. A ANS tem, sim, competência para inibir os cancelamentos unilaterais e os reajustes abusivos. É possível avançar na dimensão regulatória, mesmo sem mudanças legislativas”, afirma Andrietta.

Desdobramentos da CPI e a influência das operadoras

O funcionamento da CPI tem sido alvo de questionamentos na justiça do Estado do Rio de Janeiro. Em decisão tomada nesta quinta (19), [o Tribunal de Justiça local determinou a paralisação dos trabalhos da Comissão](#). A liminar atende o pedido da Associação Brasileira de Planos de Saúde (ABRAMGE) que alega que a CPI não poderia abordar alguns temas de planos de saúde, regulados no âmbito federal pela ANS. A suspensão valerá até a análise dos questionamentos feitos por ela à justiça.

Apesar dessa suspensão, o Idec avalia que cumprir com a missão de defender os direitos das pessoas consumidoras é uma providência urgente e necessária e, por isso, compareceu à audiência em 12 de setembro. A instituição seguirá acompanhando os desdobramentos da CPI e, também, permanecerá mobilizada para defender a regulação dos planos coletivos.

Fonte: Idec, em 19.09.2024