

### **Entidades querem maior proteção aos consumidores; cancelamentos unilaterais e imotivados aumentaram muito este ano**

A Fundação Procon-SP, O Instituto de Defesa de Consumidores e a Defensoria Pública da União, estão cobrando a Agência Nacional de Saúde - ANS, para que tome medidas urgentes de atendimento às reclamações de consumidores sobre cancelamento de planos de saúde coletivos, bem como avance no tratamento deste assunto no âmbito regulatório, criando normas com critérios mais definidos e protetivos aos consumidores.

O término injustificado do vínculo contratual em planos de saúde coletivos, por iniciativa das operadoras, se tornou um fato notório em 2024, conforme as plataformas das entidades que atuam na defesa do consumidor registram - no caso do Procon-SP, aumento 80% acima do registrado em 2022. Além disso, a quantidade de ações judiciais também está em elevação, atingindo o pico de mais de 27 mil ações apenas no mês de abril de 2024, segundo dados do Conselho Nacional de Justiça, o que representa quase o dobro de ações no mesmo período do ano passado. Entre janeiro e julho deste ano, já são 164.905 novos processos relacionados à saúde suplementar.

“Estes dados ganham ainda maior relevância quando se considera que a prática de cancelamento unilateral injustificado vem sendo questionada há tempos, sem qualquer reação por parte das operadoras, que seguem atuando sob um regulamento que não oferece equilíbrio na relação com os consumidores. Além disso, acordos têm sido tentados com a auxílio de outras instituições, inclusive legislativas, igualmente sem efetividade para evitar prejuízos aos consumidores”, afirma Luiz Orsatti Filho, diretor Executivo do Procon-SP.

Para modificar a situação que alcança situações de caos, as entidades pedem à ANS, dentre outras medidas: adequação da base de dados, com informações precisas sobre o término do vínculo contratual (destaque para a necessidade de inclusão do campo “cancelamento de contrato por iniciativa da operadora” nas plataformas de registro de reclamações); e adequação da tramitação e análise das notificações sobre cancelamentos (pelo efeito imediato que produz até sobre consumidores que têm tratamentos interrompidos, entende-se que de imediato os registros destes casos precisam ser analisadas de forma prioritária).

Além disso, o Procon-SP, o Idec e a Defensoria Pública da União defendem a análise e consideração de nota técnica já encaminhada à ANS, sugerindo uma melhor regulação do assunto, passando a incluir, dentre vários pontos:

- Proibição de cancelamento unilateral de contratos coletivos pelas operadoras;
- Garantia de acesso de todos os consumidores à cópia do contrato de plano coletivo;
- Garantia de acesso de contratantes, consumidoras e consumidores às justificativas de reajustes;
- Regulação e limitação de reajustes anuais pela ANS, por meio do aumento do agrupamento de contratos (pool de risco) de 30 para mais vidas.

Todas estas reivindicações foram enviadas à ANS na sexta-feira (27/9). O Procon-SP, o Idec e a Defensoria Pública aguardam o agendamento de uma reunião, o mais breve possível, para endereçamento destes temas com a maior urgência possível.

**Fonte:** [Procon-SP](#), em 30.09.2024