

***Estudo de monitoramento de mercado identificou irregularidades no cancelamento unilateral de contratos e práticas abusivas por parte de empresas e associações do setor***

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), decidiu instaurar processo administrativo sancionatório contra 17 operadoras de planos e quatro associações de saúde por cancelamentos unilaterais de contratos e por práticas consideradas abusivas.

A decisão ocorre após a conclusão de um estudo detalhado de monitoramento de mercado que identificou as irregularidades nas rescisões. "Não podemos permitir que empresas do setor de saúde desrespeitem os consumidores, ainda mais em situações que colocam vidas em risco. O direito à saúde é inegociável, e a Senacon trabalhará para garantir justiça", afirma o secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous.

A prática, que fere os princípios do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da regulamentação do setor de saúde suplementar, afeta diretamente a vida de milhares de brasileiros, muitos deles em situação de vulnerabilidade devido a problemas graves de saúde.

Segundo o levantamento do DPDC, as operadoras notificadas têm utilizado lacunas contratuais ou interpretado normas de forma prejudicial ao consumidor para justificar rescisões. A análise feita pela Senacon aponta que os rompimentos unilaterais ocorrem sem justificativa plausível ou descumprem o princípio da continuidade do atendimento. Essas práticas provocam graves consequências, como interrupção de tratamentos essenciais e aumento da judicialização no setor.

Quando o processo sancionatório for instaurado, as empresas serão devidamente notificadas e terão prazo para apresentar defesa e corrigir eventuais irregularidades. De acordo com o diretor do DPDC, Vitor Hugo Amaral, a ação busca a reformulação de práticas no mercado. "Nosso objetivo é garantir que o setor de saúde suplementar respeite a dignidade do consumidor. As empresas devem operar com base na boa-fé e na transparência."

O caso marca um importante movimento de fiscalização e reforça o papel do governo em assegurar que os direitos previstos no CDC sejam cumpridos, especialmente em áreas sensíveis como a saúde. Enquanto o processo segue, consumidores podem registrar denúncias junto aos órgãos de defesa, como a plataforma consumidor.gov.br e os Institutos de Defesa do Consumidor (Procons) estaduais.

Leia a [Nota Técnica nº 5/2024](#) na íntegra.

**Fonte:** Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 21.11.2024