Nova norma será válida para contratos assinados a partir de 1º/12/24. Para os anteriores, valem as regras já vigentes

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) informa que entrarão em vigor, a partir do próximo domingo, 1º/12, as novas regras para regulamentar a notificação do beneficiário por inadimplência, seja ele o contratante do plano de saúde individual ou familiar, o empresário individual contratante de plano coletivo empresarial ou aquele que paga a mensalidade de plano coletivo diretamente à operadora, como ex-empregados (demitidos e aposentados), servidores públicos, beneficiários de operadoras de autogestão ou aqueles que pagam diretamente a uma administradora de benefícios. As novas regras estão regulamentadas na Resolução Normativa nº 593/2023.

De acordo com o novo normativo, o usuário poderá ter o seu plano cancelado por inadimplência se deixar de pagar, no mínimo, duas mensalidades, consecutivas ou não. Para os planos contratados até 30/11/2024, a regra continua sendo: o cancelamento de contrato individual ou familiar por inadimplência pode ser feito se o pagamento ficar em aberto por mais de 60 dias, também consecutivos ou não nos últimos 12 meses de vigência do contrato. Nesses casos, não há um número mínimo de mensalidades vencidas. Assim, uma única fatura sem pagamento por período superior a 60 dias já é suficiente para implicar no cancelamento do contrato.

Já os contratos firmados por empresários individuais somente podem ser cancelados com comunicação prévia ao contratante, informando que, em caso de não pagamento, o contrato será desfeito na data indicada na notificação. E nos contratos coletivos firmados por pessoas jurídicas (por adesão e empresariais), os beneficiários que pagam diretamente à operadora (ex-empregados, servidores públicos, beneficiários de operadora de autogestão ou que pagam à uma administradora de benefícios) somente podem ser excluídos do plano por inadimplência nas condições previstas no contrato.

Outra inovação proposta pela ANS é que a comunicação seja feita por meios eletrônicos, como e-mail, desde que ele possua certificado digital ou haja a confirmação de leitura; mensagem de texto para telefones celulares, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens como o WhatsApp, desde que o beneficiário responda a mensagem; além de ligação telefônica gravada, desde que haja a confirmação de dados pelo beneficiário; e por carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, ou entrega por um representante da operadora, com comprovante de recebimento. Para os contratos assinados até 30/11/2024 a comunicação para beneficiários de planos individuais ou familiares deve ser feita via carta, com aviso de recebimento (AR); pessoalmente por um representante da operadora; por meio da publicação em edital; ou por meios eletrônicos previstos pela ANS em 2019, como e-mail, mensagem de texto e ligação telefônica. Já para beneficiários de planos coletivos empresariais, a forma de comunicação deve estar definida em contrato.

“A inclusão dos meios eletrônicos, como mensagens de texto e whatsapp, além do e-mail, facilitarão a comunicação tanto para o beneficiário como para a operadora. Este é mais um passo na modernização da regulação do setor e representa um avanço significativo na relação das empresas com seus clientes”, destaca o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, Alexandre Fioranelli.

O novo normativo é válido para os contratos firmados a partir de 1º de dezembro de 2024 e adaptados à Lei 9.656/1998, tendo como objetivo garantir que o consumidor seja notificado, caso esqueça de pagar a mensalidade, e tenha a oportunidade de quitar a dívida, evitando o cancelamento do contrato ou a sua exclusão do plano de saúde. Já para os contratos firmados até o dia 30 de novembro de 2024, a operadora deve seguir as regras previstas no contrato, que devem observar as normas da ANS em vigor na época.

Pelas normas originais, havia critérios específicos para beneficiários de planos individuais ou

familiares e de planos coletivos empresariais, a serem observadas em contrato. Com o novo normativo da ANS serão beneficiados os usuários de plano individual ou familiar, coletivos que pagam a mensalidade à administradora de benefícios; empresários individuais que contrataram um plano coletivo empresarial; empregados ou ex-empregados, servidores públicos, beneficiários vinculados a associações, sindicatos, conselhos profissionais que pagam a mensalidade diretamente à operadora; e beneficiários de operadoras de autogestão. Todos da mesma forma.

A ANS ressalta que é fundamental que os beneficiários mantenham seus dados cadastrais atualizados junto à operadora de plano de saúde para que recebam comunicados e fiquem bem informados.

Confira abaixo como são as regras para os contratos firmados até 30/11/2024 e como serão as exigidas dos contratos estabelecidos após 1º/12/2024.

Regras para contratos assinados até 30/11/2024
Súmula Normativa nº 28/2015, para planos de contratação individual ou familiar, e Resolução Normativa nº 557/2022, para os planos coletivos

Prazo	Forma de notificação	Responsabilidade de Pagamento
Contrato Individual ou Familiar	Para o cancelamento por inadimplência, o beneficiário tem que deixar de pagar a mensalidade por um período superior a 60 dias, consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato, sem relação com número mínimo de mensalidades atrasadas. É necessário que o consumidor seja notificado até o 50º dia da inadimplência sobre a possibilidade de cancelamento.	Carta, com aviso de recebimento (AR); Pessoalmente por um representante da operadora; Por meio da publicação em edital; Os meios eletrônicos foram previstos pela ANS em 2019, para os planos individuais ou familiares.
Coletivos empresariais firmados por empresários individuais	Obedece ao que está previsto em contrato. O contrato somente pode ser cancelado com comunicação prévia ao contratante, informando que, em caso de não pagamento, o contrato será desfeito na data indicada na notificação.	Obedece ao que está previsto em contrato.
Contratos coletivos firmados por pessoas jurídicas (por adesão e empresariais)	Obedece ao que está previsto em contrato.	Obedece ao que está previsto em contrato.

Regras para contratos assinados a partir de 1º/12 - Resolução Normativa nº 593/2023

Prazo	Forma de notificação	Responsabilidade de Pagamento
Contrato individual ou familiar Contrato coletivo empresarial firmado por empresário individual	O usuário poderá ter o seu plano cancelado por inadimplência se deixar de pagar, no mínimo, duas mensalidades, consecutivas ou não.	Carta, com aviso de recebimento (AR); Pessoalmente por um representante da operadora;

Contratos coletivos firmados por pessoas jurídicas para os beneficiários que pagam diretamente à operadora	No contrato individual ou familiar é necessário que o não pagamento das duas mensalidades tenha ocorrido nos últimos 12 meses de vigência do contrato Novas regras (não previstas em normativos anteriores): Os dias de pagamento em atraso de mensalidades que já foram pagas não são contados como período de inadimplência. Se o beneficiário discordar do valor ou da cobrança referente às mensalidades não pagas, ele poderá fazer um questionamento sobre a notificação por inadimplência realizada pela operadora sem perder o prazo para o pagamento. Se a mensalidade do plano de saúde deixar de ser cobrada por algum erro da operadora, seja por não disponibilizar o boleto para pagamento ou não realizar o desconto em folha ou em débito na conta corrente do beneficiário, o período de inadimplência não será considerado válido para cancelar o contrato.*	Por meios eletrônicos: e-mail; mensagem de texto para telefones celulares, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens como o WhatsApp; ligação telefônica gravada. Todas as opções serão válidas, desde que o beneficiário confirme recebimento

*A ANS recomenda que, para comprovar o não recebimento do boleto, o beneficiário apresente à operadora o contracheque, nos casos de desconto em folha; extrato bancário, em casos de débito em conta; ou print da tela do e-mail ou do site da operadora, que mostrem a ausência das cobranças.

Fonte: ANS, em 30.11.2024