

Por Maria da Gloria Faria (\*)

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - neste mês de novembro regulamentou a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde, por meio da [RNS nº 413/16](#). No presente artigo comentaremos, brevemente, os artigos da referida resolução, os aspectos e possíveis impactos de seus comandos, mais especificamente no que diz respeito às observações de cautela para a oferta e contratação dos planos privados de saúde pela Internet.

## **1. Introdução**

A utilização de meios remotos, principalmente Internet e aplicativos vem se multiplicando rapidamente entre nós, com o Brasil já contando com uma comunidade de internautas que abrange mais de 60% da população, (PNUD - IBGE), sendo que o marco civil da Internet foi fixado na [Lei nº 12.965 de abril de 2014](#). Entretanto, só agora, em novembro, após um longo período de debates com todos os players dos setores público e privado, a ANS publicou Resolução Normativa que *dispõe sobre os procedimentos para a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde*.

O reconhecimento dos meios remotos como instrumentos válidos e confiáveis de contratação trilhou caminhos longos em que a polêmica foi uma constante. A desconfiança por parte dos órgãos de defesa do consumidor teve seu foco, sobretudo, na segurança e nas vantagens reais que a adoção dessa tecnologia proporcionaria e como estas seriam garantidas. A adoção dessa nova tecnologia não se deu de forma homogênea tendo, alguns setores, introduzido-a com mais rapidez que outros. Não se deu de modo uniforme a resposta ao apelo das vantagens que a internet pode agregar à divulgação, prospecção e fidelização de clientes e à contratação de produtos e serviços.

## **2. RNS nº 413/2016 ANS - compra e venda de produtos e serviços pela internet**

Com a publicação em 14 de novembro da RNS nº 413/2016 a ANS, finalmente, regulamentou a contratação de planos e seguros de assistência privada à saúde por meios eletrônicos que poderá, a partir de então, ser acessada e concluída pela Internet e seus aplicativos.

A primeira observação a ser feita é que a contratação por meios remotos recebeu caráter facultativo na norma, não tendo sido excluída ou vedada, a possibilidade de intermediação e intermediação do corretor na nova forma de contratação. Dito de outra forma, a regulamentação criou a possibilidade do consumidor ou empresa contratarem um plano privado de assistência médica por meio remoto, com ou sem a intermediação de um corretor, ficando, a critério do contratante como fazê-lo.

Portanto vejamos o texto da norma:

A RNS nº 413/2016 determina:

*Art. 1º. A presente Resolução Normativa - RN dispõe sobre os procedimentos para a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.*

*Parágrafo único. As disposições constantes nesta RN aplicam-se também às operadoras classificadas como administradoras de benefícios.*

*Art. 2º. É facultativo o oferecimento de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.*

Vale ressaltar que, hoje, o setor de seguros já conta com pelo menos uma seguradora 100% on line. É o caso da **Youse** cujo slogan *simplicidade inteligente se direciona* ao novo consumidor, imediatista, que deseja adquirir um seguro de forma rápida e onde quer que se encontre.

Relativamente às corretoras, também este segmento já possui uma empresa 100% digital. Trata-se da corretora **Minuto Seguros**, criada em 2011, com o apoio da Redpoint e.ventures, e do fundo de investimento do Vale do silício na Califórnia.

No caso dos seguros e planos privados de assistência à saúde a contratação por meios remotos, não se fazia possível sem regulamentação específica o que só veio a ocorrer com a entrada em vigor da RNS nº 413/2016 na data de sua publicação, em 14 de novembro.

Ainda sobre o assunto, tomemos o art. 9º das Disposições Transitórias RN que cria imposições conexas à oferta do mesmo produto em sua venda tradicional, com a contratação presencial.

*Art. 9º. Os planos da operadora ofertados para contratação eletrônica deverão ser ofertados também presencialmente por pelo menos 12 (doze) meses, a partir da vigência desta Resolução.*

*§ 1º. Não se aplica a regra descrita no caput para os casos em que a operadora ofertar a contratação eletrônica para a totalidade dos planos de uma mesma segmentação assistencial prevista na Lei nº 9.656, de 1998.*

*§ 2º. Excetua-se a regra do caput aos planos da segmentação odontológica.*

Assim, a oferta do mesmo produto por via tradicional, deverá ser mantida, de forma paralela, pelo período mínimo de 12 meses, contados do início da vigência da RNS nº 413/2016, com exceção de duas situações excepcionais: (i) no caso da seguradora passar a ofertar todos os produtos de uma segmentação assistencial por meio eletrônico e (ii) na venda de planos odontológicos.

Relativamente à responsabilidade pela guarda das informações e dos dados pessoais fornecidos pelo contratante, a norma segue princípios e dispositivos legais anteriores a ela, como é o caso do [Decreto nº 8.771/2016](#) que regulamenta a Lei nº 12.965/2014, marco civil da Internet, bem como o CDC.

*Art. 3º. É de total responsabilidade das operadoras a guarda e segurança das informações relativas à contratação eletrônica, inclusive no que se refere aos dados pessoais dos interessados.*

Quanto às informações essenciais que devem, obrigatoriamente, ser fornecidas quando da contratação, o artigo 4º dedica 9 incisos além dos §§ 1º e 2º para listá-las.

*Art. 4º. Durante o processo de contratação, anteriormente à sua finalização, as operadoras devem apresentar as informações inerentes ao contrato do plano de saúde, dentre as quais, destacam-se:*

*I - nome comercial e nº de registro do plano na ANS;*

*II - tipo de contratação e suas peculiaridades;*

*III - segmentação assistencial do plano de saúde;*

*IV - área geográfica de abrangência do plano de saúde;*

*V - área de atuação do plano de saúde;*

*VI - padrão de acomodação em internação;*

*VII - formação do preço;*

*VIII - serviços e coberturas adicionais; e*

*IX - mecanismos de regulação da utilização dos serviços.*

*§ 1º. Além dessas informações, todos os Guias e Manuais que sejam obrigatórios na contratação presencial devem estar disponíveis para impressão ou download e assinatura pelo interessado.*

*§ 2º. O Guia de Orientação previsto no artigo 18 desta Resolução especificará outras informações que deverão ser destacadas.*

O processo de contratação e a vigência dos contratos são tratados na seção III e se estende pelos artigos 5º, 6º e 7º. O artigo 5º trata no seu *caput* da obrigação do interessado em adquirir um plano de fornecer as informações necessárias e a documentação solicitada pela operadora e em seus § 1º e o § 2º e o § 3º das obrigações da operadora de gerar protocolo, fornecer todas as informações sobre o processo de contratação, cumprir o prazo de 25 dias corridos para conclusão do processo, prazo este que se inicia a partir da data, 1º dia, em que forem enviadas as informações necessárias pelo cliente.

No passado, as queixas de insatisfação de proponentes face a ausência de uma resposta imediata da operadora gerou multas, muitas vezes, em situações em que o lapso de tempo da arguida demora excessiva era bem inferior aos agora previstos 25 dias corridos estabelecido na RNS nº 413/2016.

*Art. 5º. O interessado na contratação de um plano ofertado eletronicamente deverá preencher todas as informações necessárias e enviar toda a documentação solicitada.*

Quanto às informações essenciais que devem, obrigatoriamente, ser fornecidas quando da contratação, a Operadora passa a ter direito a suspender a vigência do contrato caso o consumidor, devidamente notificado, não apresente a documentação que lhe for requisitada, inclusive podendo exigir informações médicas, submeter o cliente a perícia, sem que isso comprometa a segurança na contratação.

*§ 1º. O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente um número de protocolo de visualização imediata, que também será encaminhado por correio eletrônico para o endereço de e-mail cadastrado pelo interessado, esclarecendo todas as etapas da contratação eletrônica.*

*§ 2º. A operadora deverá, no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias corridos, concluir o processo de contratação eletrônica e disponibilizar as opções de pagamento.*

*§ 3º. O prazo estabelecido no § 2º deste artigo se dará a partir da data do início da contratação eletrônica que corresponde ao primeiro dia de envio das informações necessárias.*

A exigência da geração de número de protocolo e fixação de prazo para a conclusão do processo de contratação e a definição do início de sua contagem, sem dúvida trazem segurança jurídica para a contratação por meio eletrônico em benefício de ambas as partes. E para tanto a operadora deverá cuidar para que esse requisito seja observado em todos os acessos que visem a contratação por meio remoto.

*§ 4º. Caso seja necessária realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer uma forma de escolha ao interessado, de ao menos três opções de data e horário dentro do prazo definido no § 2º deste artigo.*

*§ 5º. Caso o interessado não compareça à perícia ou à entrevista qualificada na data agendada, suspende-se a contagem do prazo estabelecido no § 2º deste artigo.*

Os §§ 4º e 5º levam à consideração da importância, para a seguradora, de contar com aplicativo especialmente desenvolvido e apto para garantir na contratação eletrônica, sempre, para uso em caso necessário, a prova de que o proponente foi, efetivamente, comunicado da necessidade da entrevista qualificada ou da perícia, da oferta das datas e locais para a entrevista ou perícia, da resposta com a escolha da data e hora, e por fim que lhe foi comunicado o resultado da entrevista ou da perícia.

*§ 7º. Quando a operadora solicitar ao interessado alguma documentação, a mesma deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias úteis. Caso o interessado não apresente a documentação neste prazo, fica suspenso o prazo máximo previsto no § 2º deste artigo.*

O § 6º não traz nada de novo, pelo menos, para as seguradoras especializadas, apenas repetindo o que já existia em normas do setor segurador. Não custa destacar que configurar-se-á a contratação automática no caso de inobservância do prazo de 25 dias para que seja finalizado o processo de contratação.

*Art. 6º. A data de início da vigência dos contratos celebrados por meio eletrônico será o dia do efetivo pagamento da primeira contraprestação pecuniária do plano de saúde.*

*§ 1º. A disponibilização do pagamento ocorrerá ao final do processo de contratação em que o contratante assinará, na forma do artigo 7º desta Resolução, declarando ciência e concordância de um resumo dos termos de seu contrato.*

*§ 2º. No caso dos planos da modalidade pós-pagamento, a vigência dos contratos inicia-se a partir da finalização do processo de contratação descrito no artigo 5º.*

*§ 3º. Nos contratos coletivos empresariais e por adesão, caso haja estipulação contratual entre as partes sobre o início da vigência contratual, não se aplica o disposto neste artigo.*

*§ 4º. Para o disposto no § 3º a data de vigência negociada entre as partes deve constar de forma clara no contrato.*

Os §§ 2º, 3º e 4º tratam especificamente dos casos de planos da modalidade de pós-pagamento e planos coletivos, e guardam coerência com o disposto no *caput*. O §3º especifica a situação de exceção e o §4º a hipótese de negociação entre as partes da data vigência, que deve constar de forma clara no contrato.

*Art. 7º. Na contratação eletrônica, os documentos poderão ser assinados das seguintes formas:*

*I - certificação digital;*

*II - login e senha após cadastro;*

*III - identificação biométrica; ou*

*IV - assinatura eletrônica certificada.*

*§ 1º. Serão admitidas outras formas de assinatura, desde que assegurem a sua autenticidade e sejam legalmente permitidas.*

*§ 2º. Antes de iniciar a contratação, o interessado deverá ser informado no sentido de que, toda vez em que for solicitada a sua assinatura em qualquer documento, conforme o § 1º do artigo 4º, nas formas previstas no caput deste artigo, significa que estará assinando o documento.*

*§ 3º As reproduções digitalizadas de documentos assinados e enviados pelo interessado fazem a mesma prova que os originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração.*

Quanto ao § 1º do art. 7º, as hipóteses constantes dos incisos do referido artigo, são apenas exemplificativas e, não vedam outras hipóteses, mantendo espaço para a atualização da tecnologia digital.

*Art. 8º. O contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 (sete) dias previsto para transações fora do ambiente de duração a partir da data de vigência do contrato.*

§ 1º. O formulário de rescisão por arrependimento deverá conter declaração do consumidor, com destaque, de ciência de que a rescisão sem ônus está condicionada à não utilização do plano por ele ou seus dependentes, e que, em caso de uso, a operadora poderá cobrar o custeio dos procedimentos efetuados.

§ 2º. O custeio dos procedimentos efetuados será até o limite do valor da multa rescisória prevista contratualmente.

O artigo 49 *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, é o texto inspirador das disposições do artigo 8º da resolução referente ao direito de arrependimento e da sua eficácia, adotado o mesmo prazo de 7 dias para transações fora do estabelecimento comercial, aí entendidos e compreendidos os meios remotos. O mesmo vale para as orientações e princípios do CDC adotados nos §§ 2º e 3º do art 7º.

### **3. Considerações Finais**

A ampliação de acesso que a RN nº 413/16 traz ao permitir a contratação de planos privados de saúde por meio digital veio atender a anseios antigos do consumidor de seguros dos novos tempos, e das operadoras que investiram e se direcionam para essa forma de contratação. A definição de prazos, para as etapas e finalização do processo, vem em socorro de dúvidas que habitavam uma zona até então pouco clara no relacionamento entre operadoras e usuários e, daquelas com a ANS. Seus efeitos certamente serão positivos e eventuais dificuldades de percurso poderão ser corrigidas ao longo de sua aplicação, havendo espaço e necessidade de alguns aperfeiçoamentos.

Por fim, a evolução para a corretagem digital ganha força com a nova norma e, em conjunto com os sistemas adequados desenvolvidos pelas operadoras, contribuirá para a celeridade do processo de contratação e a satisfação dos muitos usuários *fãs de carteirinha* dos meios digitais - internet e aplicativos. Expande-se o espaço para a atuação das operadoras, fato de extrema importância nesse momento de crise pelo qual passa país e setor de saúde.

(\*) **Maria da Gloria Faria** é Advogada, com mestrado 'lato sensu' em Direito Empresarial pela Universidade Cândido Mendes; Certificação em Didática de Ensino Superior, IAG Master em Seguro pela PUC-RJ e especialização em Previdência pela UERJ. Presidente do Conselho da Associação Internacional de Direito de Seguros - AIDA Brasil (período 2016/2018), onde atualmente preside o Grupo Nacional de Trabalho - Novas Tecnologias.

**Fonte:** Revista Jurídica de Seguros, Número 5, Novembro de 2016, págs. 244 a 251.