

Por Bruno Bocchini

Entraram em vigor hoje (10) novas regras para cancelamento de contratos de planos de saúde a pedido do beneficiário. Segundo o Procon-SP, as operadoras não poderão cobrar multas rescisórias dos consumidores pela suspensão do plano.

“A operadora não pode cobrar multa rescisória do consumidor que solicitar cancelamento, mesmo porque tal informação nunca é dada no ato da contratação de forma clara ao beneficiário, não podendo ser exigida na rescisão”, destacou a entidade em nota.

De acordo com o Procon, o consumidor que tiver problemas deve denunciar a operadora à Agência Nacional de Saúde (ANS) e reclamar no Procon de sua cidade. As regras se aplicam aos contratos firmados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei 9.656 de 1998.

Regras

A Resolução Normativa nº 412, da ANS, prevê o cancelamento imediato do contrato a partir do momento em que a operadora ou administradora tome conhecimento do pedido. Determina ainda que o cancelamento deve ser imediato também para quem está em dívida com o plano de saúde. Nesse caso, mensalidades e demais despesas vencidas continuam sob responsabilidade do consumidor.

Nos contratos individuais e familiares, o pedido de cancelamento pode ser feito pelo titular pessoalmente, na sede da operadora, ou em qualquer local indicado por ela, por telefone, ou pelo site da operadora. O plano de saúde estará cancelado a partir da solicitação, e o usuário deve receber, em 10 dias úteis, um comprovante de cancelamento. Essas regras também se aplicam aos planos de saúde disponibilizados por entidades de autogestão.

Nos contratos coletivos por adesão, a exclusão de um beneficiário deve ser solicitada pelo titular à empresa contratante, à administradora de benefícios ou à operadora. A exclusão será efetivada quando a operadora tomar conhecimento do pedido. O comprovante de cancelamento deve ser enviado ao titular em 10 dias úteis.

Fonte: Agência Brasil, em 10.05.2017.