

Tema foi debatido durante a 9ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros

O diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Senacon, Fernando Meneguim; o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle; o presidente da Associação PROCONSBRASIL, Filipe Vieira; o presidente da CNseg, Marcio Coriolano; o diretor da Susep, Rafael Scherre; o diretor-presidente da ANS, Leandro Fonseca; o ministro do STJ, Ricardo Cueva; e o professor de Direito do Consumidor, Ricardo Morishita

“De um lado, o equilíbrio econômico financeiro e, do outro, as demandas dos consumidores. Como se define essa relação?”. Assim, o professor de Direito do Consumidor Ricardo Morishita, consultor da CNseg, iniciou o painel “A regulação do futuro, como equilibrar a viabilidade econômica e a proteção do consumidor”, realizado na CONSEGURO 2019, em Brasília. “O que de pior pode acontecer a uma sociedade é ela não debater, pois não consegue assumir uma posição”, disse ele, abrindo o debate que reuniu oito participantes, centrados em flexibilizar regulações para trazer mais ofertas ao consumidor.

O primeiro palestrante, o diretor-presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Leandro Fonseca da Silva, afirmou que a regulação que hoje trava o mercado de saúde suplementar foi feita numa ótica voltada para o consumidor. “A missão das agências reguladoras é buscar o equilíbrio nos mercados em que atuam. Na saúde, temos de entender o contexto do País, que se prestou a oferecer saúde universal e gratuita”.

Segundo ele, pensando em uma regulação do futuro, o melhor caminho é o da transparência e da análise técnica. “Ao darmos transparência, podemos trazer o debate para um nível menos apaixonado e mais técnico”, afirmou Leandro Fonseca.

Para o diretor-presidente da ANS, é importante existir uma perspectiva de longo prazo para a regulação do setor de saúde suplementar. No início, a oferta contava com limites de internação, contratos com letras miúdas e a cobertura não era clara. Transformar isso exigiu uma regulação forte. O marco legal procurou reduzir a assimetria das informações e determinar um patamar mínimo de cobertura que as operadoras deveriam ofertar. O segmento passou, então, de 30 milhões de beneficiários para 47 milhões, evolução de quase 50%, enquanto a população cresceu 20% no mesmo período. “Ou seja, a regulação e a criação de um rol mínimo de procedimentos ajudou a aumentar a cobertura e incentivou o crescimento do segmento”, comentou.

Outro ponto que deve ser analisado pela nova tendência regulatória, segundo ele, é o da necessidade de as operadoras terem uma gestão prudente e capital adequados para lidar com os riscos assumidos. “Uma pessoa contrata um plano de saúde para usar se ficar doente. Compra para usar, se for o caso, num evento futuro. Portanto, ter operadoras solventes é uma peça chave para a regulação”, frisou.

No momento em que se fala de uma regulação para o triênio 2019 a 2021, se discute o acesso à limitada rede credenciada, a gestão do estoque regulatório e cortes de excessos, sem que se diminua as garantias do consumidor, entre outros temas. “Nós, reguladores, temos uma novidade para lidar: um decreto a ser publicado, em breve, sobre as agências reguladoras. Novidade que implica no reforço de análise do processo regulatório, entre outros aspectos envolvendo uma maior transparência do regulador com a sociedade”, afirmou.

“Temos, também, o desafio de lidar com o financiamento da saúde. Isso ocorre, não só no Brasil, como em outros países, que pressionam também o setor público, onde não há mais recursos para financiar”, frisa. E tal problema de financiamento ocorre, entre outras razões, devido à incorporação de novas tecnologias e ao envelhecimento da população. “Apesar de ser bom viver mais, isso tem custo e esse custo, que envolve uma maior tecnologia, é muito alto”, enfatizou.

Segundo o diretor-presidente da ANS, para a mitigação desse problema, é necessário estabelecer um diálogo mais fluido com a sociedade e entidades de defesa do consumidor sobre o que será incluído no Rol de Procedimentos da ANS, além de trazer para o debate setorial as empresas contratantes de planos coletivos, que representam dois terços do total de planos. Por fim, é necessário olhar para resultados que realmente importam às pessoas. “Queremos que as empresas sejam gestoras, para ofertar saúde de mais qualidade, por um preço mais acessível”, finalizou Leandro.

Rafael Scherre, diretor da Susep, traz a tônica de que facilitar a oferta é o ponto mais forte da regulação

Para ele, o papel específico dos reguladores e de outras instituições que atuam na proteção do consumidor é o do diálogo com todos os atores envolvidos no processo, como poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como com a sociedade, a indústria e os órgãos de controles.

Ele apresentou três casos envolvendo normas da Susep que visam beneficiar o consumidor ao promover a concorrência e a transparência e possibilitar uma maior flexibilidade, como é o caso da Caambarta Circular 01/2019, sobre o uso de peças não originais no seguro de automóvel.

Outra circular mencionada por ele foi a 592/2019, que possibilita a venda de seguros intermitentes, visando aumentar a oferta de produtos. Scherre também citou a norma sobre práticas de conduta, que estabelece princípios a serem observados nas práticas de conduta dos supervisores e distribuidores. “Regulação flexível é bom, mas tem de haver boas práticas dos regulados para termos um resultado eficiente”.

Fernando Meneguim, diretor do departamento de proteção e defesa do consumidor (Senacon), pondera que os sistemas de defesa do consumidor precisam ser ainda mais aprimorados

“Temos grandes desafios diante da enorme variedade de produtos lançados, o que torna a missão do consumidor ainda mais difícil”, afirmou Fernando, complementando que, em alguns casos, o Estado quer defender o consumidor mas, muitas vezes, erra ao tentar resolver uma falha do mercado e gerar uma falha ainda pior, conhecida como falha de governo.

Ele citou alguns exemplos, como a norma da Senacon que, após diversas intervenções, proibiu a diferença de preços entre homens e mulheres nas baladas. “Por que o estado tem de agir em relação a isso? Homens e mulheres poderiam escolher se querem entrar em um lugar que cobre determinado preço. Isso é algo para refletirmos”, ponderou.

Outro caso citado foi o da cobrança da taxa de conveniência para compra de ingressos. “Isso envolve um custo. Se não puder ser cobrada, será que a iniciativa privada vai querer oferecer o serviço? Se for proibida, será que não vai prejudicar aqueles que querem pagar para ter a comodidade?”.

Por fim, ele citou o veto à cobrança de bagagens pelas companhias aéreas. “Isso (a cobrança) beneficia, sim, o consumidor. A bagagem pesa e tem um custo para as companhias aéreas. Quanto maior for a concorrência, maior o benefício ao consumidor. É isso que irá fazer com que o preço das passagens caia”, avaliou.

A intenção de Maneguin ao contar os casos foi destacar que é preciso avaliar as consequências antes de se estabelecer uma regulação. Definir o problema, mensurar o prejuízo do consumidor, determinar a necessidade de intervenção, definir o objetivo da intervenção, avaliar as opções e monitorar a solução escolhida.

Para exemplificar a sua sugestão, ele apontou a plataforma Consumidor.gov.br, como ferramenta capaz de reduzir a judicialização e antecipou uma novidade: “na segunda quinzena de setembro, lançaremos um projeto piloto para a integração da plataforma com o judiciário, visando tentar resolver os litígios por meio do canal digital antes de se buscar a ação judicial.”

Para finalizar o debate, o ministro do Superior Tribunal da Justiça Ricardo Cueva argumentou que há muitos recursos para evitar a excessiva regulamentação. “Esse é um tema que tende a revolucionar alguns dos mercados, como o de seguros, como mostrou a Susep ao regulamentar o uso de peças não originais no seguro de carro e a liberalização do seguro intermitente, que possibilita um avanço no ambiente regulatório”, disse.

Para ele, o ponto principal do debate é como o Judiciário faz o controle da legalidade da regulação. “No STJ, isso é dramático. Tivemos 514 mil processos em 2018. Impressionante. Causa até vergonha diante de colegas estrangeiros”, comentou. Boa parte disse, acrescentou, vem da saúde pública e da saúde suplementar, que tomam muito do nosso tempo”.

Para ele, há uma evolução clara da complexidade da judicialização da saúde e isso precisa ser mais bem esclarecido, sendo a transparência com o consumidor um dos pontos de melhoria. “É certo que se precisou expandir os direitos dos consumidores, como mencionou a ANS, mas isso levou a extinção dos planos individuais”.

“Temos aderido à teoria da referência das capacidades da ANS, mas há uma questão de preço, como vemos nos reajustes por faixa etária. O estatuto do Idoso proíbe reajuste por idade. Mas o plano de saúde tem como princípio a mutualidade, no qual o equilíbrio financeiro depende do tempo de vida. Aí entra a norma regulatória da ANS que prevê a criação de sete faixas e variação máxima entre a primeira e última faixa de idade. Então temos coisas controversas e complexas. Olhamos isso, inclusive para que as operadoras não entrem em situação de insolvência, e passamos a admitir o reajuste, desde que seja palatável. O que posso garantir é que temos um desafio: como conseguiremos, ou não, fazer o controle das agências, sobretudo da ANS”.

Presidente da CNseg cita experiências internacionais na regulação

Nos debates, o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, citou dois episódios ocorridos nos EUA que servem de exemplo para ajustes no olhar vigilante dos órgãos reguladores. Um foi o caso da bolha imobiliária dos Estados Unidos em 2008; o outro foi o caso das franquias nos planos de saúde, tornando o consumidor mais seletivo na escolha dos procedimentos. No caso da bolha imobiliária, o próprio Governo estimulou os consumidores americanos a alavancar empréstimos e financiamentos em condições favorecidas. O resultado foi a insolvência das duas maiores empresas e milhares de cidadãos que perderam seu patrimônio. No segundo caso, ele explicou que o pagamento de franquias em planos de saúde tornou os segurados os verdadeiros vigilantes de custos, e partícipes do equilíbrio do sistema de saúde. Os casos mostram que a regulação do futuro deve ter o bastão da proteção do consumidor, mas levar em conta que as garantias não podem ser infinitas, porque a sustentabilidade dos mercados deve ser prioritária, opinou. Para Marcio Coriolano, o consumidor não é suficientemente informado sobre a impossibilidade de seus direitos serem infinitos. Entre os representantes dos órgãos de regulação, houve o consenso de que a busca de equilíbrio deve ser uma característica dos mercados regulados no futuro.

Filipe Vieira, presidente da Associação ProconsBrasil, assinalou que os Procons representam, hoje, a ponte da amizade entre consumidores e empresas e destacou a necessidade das regulamentações não visarem apenas o avanço de mercados, mas também em preservar direitos dos consumidores. Nesse sentido, o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Sillas Rivelle, outro debatedor, destacou a importância das ouvidorias das seguradoras no atendimento dos interesses dos consumidores, destacando números que mostram elevado grau de resolução das demandas, que podem ser, ou não, favoráveis aos pleitos do clientes.

Fonte: CNseg, em 05.09.2019