

### ***Reclamações de práticas que ferem o direito do consumidor levaram à aplicação de multa***

O Procon-SP, vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania, multou em 02 de outubro o Hospital Alemão Oswaldo Cruz por desrespeitar direitos do consumidor, como, cobrança indevida, deixar de prestar informações claras e imposição de cláusulas abusivas. A multa, no valor de R\$ 242.553,33, será aplicada mediante processo administrativo.

Conforme reclamações registradas no Procon-SP, o Hospital Alemão efetuou cobranças indevidas de pacientes que buscaram seus serviços médicos e hospitalares. Uma das reclamações refere-se à cobrança da anestesia para realização de endoscopia, a qual estava devidamente autorizada pelo plano de saúde, de acordo com regras da Agência Nacional de Saúde. Sendo a anestesia parte integrante do procedimento, o hospital não poderia ter efetuado a cobrança avulsa.

Outras reclamações sobre cobranças indevidas foram: após pagamento e realização de exame, consumidor foi cobrado em valor adicional sem justificativa; cobranças sem que nenhum procedimento tivesse sido realizado; envio de boleto com valor superior ao que havia sido informado previamente; envio de cobranças adicionais – por serviços já realizados e pagos – após mais de um ano.

Há também questionamentos que demonstram que o Oswaldo Cruz deixou de prestar informações claras e corretas sobre os seus serviços – fez com que o paciente entendesse que as despesas seriam cobertas pelo plano de saúde; divergência entre o orçamento apresentado previamente e o valor final.

### **Cláusulas abusivas**

O hospital impõem ainda em seus contratos cláusulas abusivas: uma delas estabelece que se o tempo de permanência do paciente exceder a diária do apartamento será cobrado valor excedente, todavia, o mesmo direito não é dado ao consumidor – se o tempo de permanência dele for inferior, há previsão de que não serão descontados valores pelo período não utilizado, o que representa um desequilíbrio contratual em prejuízo do consumidor.

Há cláusula que determina que o consumidor assuma responsabilidade por eventuais débitos por tempo ilimitado, ou seja, sem prazo determinado, o que contraria a legislação. Outra cláusula ainda impõe que, em caso de atraso no pagamento, além de juros de 1% ao mês, haverá cobrança de multa de 10%, sendo que a lei determina que não pode haver multa de mora superior a 2%.

Outra cláusula define a solicitação de garantias financeiras ou depósitos prévios, o que é proibido por lei.

Com essas práticas o hospital infringiu o Código de Defesa do Consumidor e está recebendo as sanções conforme previsto na legislação.

**Fonte:** Procon-SP, em 04.10.2019