

Rio de Janeiro, 16 de setembro 2016.

À

Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial-DIDES

Grupo Técnico Integrado

Rio de Janeiro – RJ

**Ref.: Contribuições de respostas para perguntas levantadas no Guia para venda on line na Saúde Suplementar.**

O SECPPLAS, na qualidade de representante da categoria econômica das empresas de captações, promoções e vendas de planos de saúde, medicina de grupo, dos planos odontológicos e das cooperativas médicas, com abrangência estadual no Rio de Janeiro/RJ, apresenta neste ato, os seguintes pontos de reflexão quanto ao tema da regulação sobre a venda *on line* de planos de saúde, sobretudo sob a perspectiva da defesa do consumidor e das categorias envolvidas.

Inicialmente, cumpre destacar que nossa preocupação preponderante reside na clareza e no conteúdo das informações oferecidas aos consumidores contratantes, haja vista que não se trata de mera aquisição de produto ou serviço ordinário (tais como livros, CDs, eletrodomésticos, entre outros oferecidos *on line*), mas – em verdade – de contratação de serviço extremamente complexo, de duração continuada e de proteção a bem fundamental do consumidor: Sua saúde. Destaque no fator de risco social pela, pré existência, laudo (caráter técnico), tempo que o mercado está regulado e a forma de comercialização e os direitos envolvidos pelo Código Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, destaca a necessidade de ser alterado o conceito/nomenclatura previsto na minuta de redação da Instrução Normativa que se buscar criar de “VENDA *on line*” para “CONTRATAÇÃO *on line*”, alterando a “ementa” da Instrução, que deveria passar a dispor:

*“Dispõe sobre os procedimentos a serem observados para a **contratação on line de planos de saúde**”.*

Noutro passo, consigne-se que a contratação on line poderá passar a ser realizada sem os recursos e informações especializadas dos profissionais de vendas de planos de saúde, os quais além de serem especialistas nos produtos, possuem conhecimentos relacionados ao mercado de plano de saúde de modo geral e são quem, de fato, realizam a VENDA: *orientando o consumidor sobre as opções de contratação existentes no mercado, sobre as diferenças entre cada produto, sobre custos, dentre outras informações.*

Assim, não se pode dizer que haja venda, na acepção plena da palavra, pois o consumidor poderá realizar a contratação do plano de saúde diretamente com determinada operadora ou administradora - mesmo após uma consulta ou orientação de profissional do setor, *in casu*, definido como INTERMEDIÁRIO pela ANS (Art. 03º, II, RN 162/2007).

Nesse contexto, vale ressaltar os intermediários poderão ser consultados pelos consumidores, realizando todo o serviço de informação aos futuros clientes das operadoras/administradoras e estes, ao final, optarem por contratar diretamente junto à operadora (via *on line*).

Registre-se que a “venda direta”, ou “à distância” tornaria inviabilizando o repasse de comissionamento a profissionais (mesmo quando tiverem atuado) gerando perda contundente neste segmento de mercado, a considerar que a venda destes produtos são o meio de

subsistência de milhares de trabalhadores pelo país, que foram tecnicamente treinados para esse assessoramento.

Assim, a fim de evitar tal prejuízo aos profissionais intermediários, mas sem inviabilizar a modernização pretendida da disponibilidade *on line*, deve-se estudar a continuidade da observância da vinculação da contratação ao intermediário (profissional técnico vinculado à operadora), **que é o legitimado para aperfeiçoar a contratação em venda**. A vinculação, poderia se dar, por exemplo, *por designação via sistema ou similar, mantendo a plenitude da assistência ao consumidor*, assim como a observância à premissa de profissional intermediário remunerado vinculado ao negócio, que garanta todo o processo técnico, segurança para o consumidor e as empresas do setor, ratificando as responsabilidades atribuídas no processo.

Ou, em prisma sucessivo, poder-se-ia pensar, ao menos, na normatização similar à contida no artigo 19 da Lei 4.594/64,<sup>1</sup> a qual regula a profissão do corretor de seguros – onde se mantém o repasse do comissionamento, se não ao intermediário, a um fundo próprio ou entidades relacionadas à categoria.

Considerando que se trata de um tema complexo e que não envolve apenas a perspectiva do consumidor, mas também de parte significativa de empresas e de profissionais que atuam neste mercado, mister se faz a consideração das informações acima, no sentido desta agência acrescer a

---

<sup>1</sup> Art. 19. Nos casos de aceitação de propostas pela forma a que se refere a alínea "b" do artigo anterior, a importância habitualmente cobrada a título de comissão e calculada de acordo com a tarifa respectiva será recolhida ao Fundo de Desenvolvimento Educacional do Seguro, administrado pela Fundação Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG), que se destinará à criação e manutenção de: ([Redação dada pela Lei nº 6.317, de 1975](#))

a) escolas e cursos de formação e aperfeiçoamento profissional de corretores de seguros e prepostos; ([Incluída pela Lei nº 6.317, de 1975](#))

b) bibliotecas especializadas. ([Incluída pela Lei nº 6.317, de 1975](#))

§ 1º As empresas de seguros escriturarão essa importância em livro devidamente autenticado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e recolherão diretamente à FUNENSEG as importâncias arrecadadas, no prazo de 30 (trinta) dias de seu efetivo recebimento, cabendo à SUSEP fiscalizar a regularidade de tais créditos. ([Redação dada pela Lei nº 6.317, de 1975](#))

§ 2º A criação e funcionamento dessas instituições ficarão a cargo do Instituto de Resseguros do Brasil, que arrecadará essas importâncias diretamente das entidades seguradoras.

essa regulação um patamar mínimo de referência e consideração ao profissional que atua como intermediário.

Acredita o SECPPLAS que atuando dessa forma esta agência estará garantindo a sustentabilidade do setor e a garantia de informações fundamentais, as quais devem ser sempre buscadas, preservando-se os direitos adquiridos pelos consumidores e pelos profissionais que atuam neste mercado.

Atenciosamente,

Presidência