

São Paulo, 16 de setembro de 2016.

Ofício nº 3481.09/16

**À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS
A/C GRUPO TÉCNICO INTERÁREAS DA ANS - DIDES, DIFIS E DIPRO**

laboratorio@ans.gov.br

Ref.: Reunião Grupo Técnico Interáreas da ANS - Vendas *Online* de planos de saúde odontológicos e de assistência médica

Prezados Senhores,

A **PROTESTE** – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, por meio do Departamento de Relações Institucionais, que este subscreve, vem à presença de V.Sas., **ENCAMINHAR SUAS CONSIDERAÇÕES** sobre a proposta de Resolução Normativa apresentada na Reunião do Grupo Técnico Interáreas da ANS, realizada no dia 05/09/2016, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados para a venda on line de planos de saúde.

Inicialmente, gostaríamos de demonstrar nossa preocupação com relação à superficialidade com que a Resolução Normativa proposta tratou este tema que pode trazer tantos problemas para o consumidor. Sabemos que a intenção da Agência não é criar obrigações para esta relação comercial, entretanto, alguns pontos merecem melhor normatização, de forma a não colocar o consumidor em situação ainda mais de vulnerabilidade.

Apesar da Agência prever a divulgação de um Guia com orientação para venda on line, com todas as informações pertinentes ao tema, entendemos que orientações não irão suprir algumas falhas que podem vir a ocorrer, prejudicando o direito de informação do consumidor que lhe assegura sua liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Assim, reiteramos nossas contribuições anteriores, para que a Resolução Normativa traga em seus artigos a obrigatoriedade das Operadoras apresentarem, antes de formalizada a contratação, através de um sumário ou resumo, as informações inerentes ao contrato, de forma a esclarecer todas as eventuais dúvidas do consumidor.

Dentre estas informações, consideramos essenciais:

- a) modalidades de planos de saúde e suas peculiaridades;
- b) abrangência geográfica;
- c) cobertura e tipo de acomodação;
- d) tipos e prazos de carências;
- e) preço;
- f) critérios de reajustes;
- g) possibilidades de suspensão e rescisão do contrato;
- h) se há ou não a aplicação de mecanismos de regulação, tais como autorização prévia, coparticipação, direcionamento ou referenciamento para acesso, etc.;
- i) canais de atendimento ao consumidor da Empresa;
- j) canais de atendimento da ANS e link para o seu site, caso o consumidor deseje buscar maiores informações

Na RN deve haver ainda a obrigatoriedade da Operadora disponibilizar ao consumidor a oportunidade de solicitar vias impressas do Guia de Leitura Contratual, Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde e Guia de Rede Credenciada.

Com relação ao Artigo 6º da RN proposta, por haver duas opções de início de vigência do contrato, não conseguimos entender qual delas terá validade. Será a que ocorrer primeiro? Se for esta a intenção da Agência, o caput deve ser melhor redigido, para que fique mais claro. Esta é uma informação importante, pois irá impactar diretamente no direito de arrependimento previsto no Artigo 9º da Norma.

No Artigo 10, deve ser especificado ainda quais os canais de contato deverão ser disponibilizados pela Operadora para sanar eventuais dúvidas do consumidor sobre a venda on line e sobre os contratos.

Com relação ao preenchimento da declaração de saúde, entendemos ser razoável que seja estabelecido um prazo para a Operadora realizar suas verificações para estabelecimento ou não de carência por DLP ou agravo, fixando o lapso temporal prévio à vigência do contrato, sob pena de dificultar ainda mais o acesso aos consumidores a este serviço de caráter público.

Por fim, sugerimos que conste também na Resolução Normativa a obrigatoriedade das Operadoras disponibilizarem link específico para cancelamento através de sua página eletrônica.

Sendo o que tínhamos para nos manifestar no momento, colocamo-nos à disposição para o que se fizer necessário e informamos que responderemos também o questionário para participação pública disponibilizado no portal da Agência.

Nesta oportunidade, renovamos nossos protestos de apreço e consideração.

Cordialmente,



Maria Inês Dolci
Coordenadora Institucional

Meios de Contato:

Fone: (11) 5085-3595 / Fax: (11) 5573-5652

E-mail: midolci@proteste.org.br / polyannacarlos@hotmail.com