

ILMA. SRA. COORDENADORA DO GRUPO TÉCNICO INTERÁREAS DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, através de sua Coordenação do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor e do Contribuinte, vem pelo presente, respeitosamente, apresentar à Agência Nacional de Saúde Suplementar, através do seu Grupo de Técnico Interáreas, os seguintes pontos de reflexão quanto ao tema da regulação sobre a venda online de planos de saúde, sob a perspectiva da defesa do consumidor.

Nossa maior preocupação reside fundamentalmente na clareza da informação oferecida aos consumidores contratantes, considerando que se trata de um tema complexo e cujos desafios de sua regulação se potencializam no que se refere a esse novo modelo, de contratação à distância. Nesse contexto, resta importante refletir sobre a importância de a agência acrescentar a essa regulação um patamar mínimo de informações que deveriam constar em destaque na oferta desses produtos. Tal caminho já vinha sendo objeto de debates entre o Ministério Público e a Diretoria de Fiscalização não apenas quanto à venda online, entretanto ganha maior importância nesse modelo de comercialização, já que a posição do consumidor se torna ainda mais vulnerável, gerando um dever conexo à operadora de planos de saúde de envidar todos os esforços para que o contratante compreenda adequadamente todas as características do produto que está sendo ofertado.

A normatização de requisitos básicos relacionados à oferta e à publicidade de planos de saúde por certo poderia evitar a proliferação de uma série de conflitos decorrentes do desconhecimento do consumidor acerca do serviço adquirido, bem como poderia fortalecer a concorrência no mercado, não só permitindo uma escolha informada do consumidor sobre o plano específico contratado mas também propiciando uma comparação direta e eficiente entre os diversos tipos de planos oferecidos pelas várias operadoras.

De toda sorte, vale também registrar que todas as restrições a direitos de consumidores que não estiverem devidamente destacadas não poderão lhe ser oponíveis na execução do contrato. Ademais, por se tratar de uma venda à distância, o consumidor terá o direito a se arrepender da contratação em um prazo de até sete dias de sua efetivação, caso em que lhe deverão ser devolvidos todos os valores pagos, conforme regra insculpida no art. 49 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Evitar-se-á realizar maiores inserções sobre esses pontos, diante de sua clareza, bem como por notadamente já terem sido objeto de debate anterior na agência.

Acrescentamos apenas que o Decreto n. 7962/2013, que regula o comércio on-line, seria aplicável na íntegra, devendo-se destacar o art. 4º e seus incisos e art. 5º. Deve ser ainda ressaltado que, para evitar a criação e perpetuação de conflitos de consumo, a qualidade do atendimento pós-venda deve ser uma prioridade nesse tipo de contratação (on-line).

Nestes termos, cediço de que tais ponderações serão analisadas por Agência e, em sendo necessário, encaminhadas às esferas decisórias respectivas, espera-se reflexão sobre os temas e propostas elencados.

Rio de Janeiro, 15 de agosto de 2016.