



VENDAS DE SEGURO DE SAÚDE POR MEIO ONLINE

- › **Leonardo Palhares**
lpalhares@almeidalaw.com.br

Introdução

Cenário Regulatório

Mundo Online

Formalização do Contrato

Preocupações do E-Commerce

Clareza nas Informações

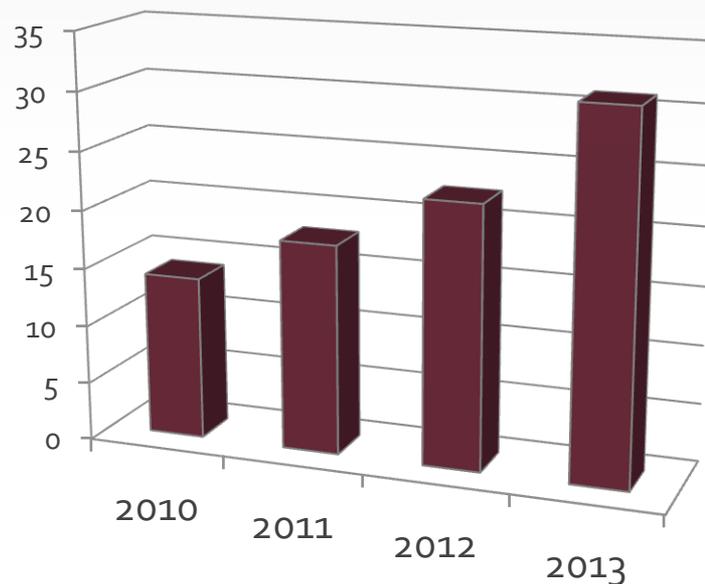
Resolução CNSP

Conclusão

› O E-COMMERCE BRASILEIRO EM NÚMEROS

- Mais de 120 milhões de usuários de internet
- Mais de 3.4 milhões de domínios .br ccTLD
- Mais de 45,000 empresas de e-commerce
- Em 2015, mais de 60 milhões de brasileiros compraram online
- e-commerce brasileiro continua crescendo em dígitos duplos: 15-20% ao ano (acumulado de US\$15 bilhões em 2015)
- Classes C e D estão mais acostumadas e confiam no e-commerce
- Penetração da internet ultrapassou 50% da população apenas recentemente e espera-se que chegará a 70% nos próximos 3 anos (40 milhões de novos usuários de internet)

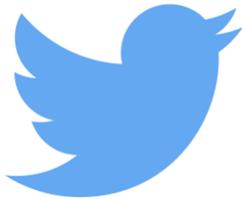
E-COMMERCE – VENDAS POR ANO
EM BILHÕES DE REAIS



› O E-COMMERCE BRASILEIRO EM NÚMEROS

- O desenvolvimento da Economia Digital brasileira é impressionante e ainda há muito espaço para ser conquistado
- Aproximadamente 2,600 startups no país, concentradas em São Paulo (657), Minas Gerais (198) e Rio de Janeiro (176)
- De acordo com um estudo do MIT, 50 companhias fizeram investimentos em 80 startups brasileiras em valores próximos de R\$1.7 bilhões (ou \$755 milhões)
- E-Marketing em crescimento: apenas 10.6% dos orçamentos de empresas brasileiras são destinados ao marketing digital (a média mundial é de 19.8%)





- O Brasileiro conectado à internet é parcela representativa do mercado de conteúdo
 - Facebook: 3º em número de usuários (atrás dos EUA e da Índia – 80 milhões)
 - YouTube: 2º em número de visitantes únicos
 - TWITTER: 2º em número de contas (próximo a 40 milhões)
- Penetração de smartphones está próxima de 30%, mas já existem mais linhas de telefone do que habitantes no país;



› COMO REGULAR? MITO DAS LEIS ESPECÍFICAS

Apenas leis recentes específicas sobre comércio eletrônico regulamentam negócios online no Brasil? NÃO!

Empresas que praticam negócios online estão sujeitas às mesmas leis que as demais empresas, como o Código de Defesa do Consumidor (1990), Código Civil (2002), entre outras.



› CENÁRIO REGULATÓRIO

- Lei 9.656/1998 – Sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde;
- Lei 10.185/2001 – Sociedades seguradoras no âmbito dos planos privados de assistência à saúde;
- Resolução CNSP 294/2013 – Utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro;
- Resolução ANS 162/2007 – Estabelece a obrigatoriedade da Declaração de Saúde;
- Resolução ANS 195/2009 – Classificação e características dos planos privados de assistência à saúde e regulamenta a contratação; e
- Resolução ANS 387/2015 – *Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.*



As normas aplicáveis à venda de seguros em estabelecimentos fixos devem ser utilizadas para vendas por meios online.

Contudo, existem novas preocupações e riscos que devem ser considerados nessa modalidade, conforme será apresentado a seguir.



› FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

- O Contrato Online deverá conter as mesmas cláusulas (p.e condições de admissão, início da vigência, períodos de carência);
- **Declaração de Saúde** – formulário obrigatório que deve conter campo de assinatura e identificação do beneficiário;
- Consumidor deve receber cópia do contrato + material explicativo em linguagem simples e precisa com todas as características, direitos e obrigações da relação (opções viáveis seriam o envio por email ou diretamente pelo sistema da empresa).
- **Qual a alternativa para assinatura no âmbito online?**

ASSINATURA

Certificado digital

Digitalizada

Aceitação online – “li e concordo”

Novos riscos para as seguradoras que praticarem a venda por meio online! Além de cumprir com as regras atinentes a qualquer venda de seguro, as seguradoras deverão, ainda, se preocupar com regras específicas do comércio eletrônico.

Direito de Arrependimento



O consumidor pode desistir do contrato, **no prazo de 7 dias** a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer **fora do estabelecimento comercial**.

Guarda de Registros



A empresa deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, **pelo prazo de 6 meses**.

Por registros de acesso a aplicações entende-se o conjunto de informações referentes à data e hora de utilização da aplicação.



De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a empresa deve fornecer informações **CLARAS** e **ADEQUADAS** sobre o produto e/ou serviço que está sendo oferecido. Contudo, isso apresenta um risco para as seguradoras que pretendem vender seguros por meio online.

➤ Contratos e demais documentos sobre seguro de saúde por vezes contêm linguagem técnica e confusa para quem não trabalha no ramo (mesmo com algumas Resoluções exigindo a utilização de termos simples);

➤ Isto poderá causar uma confusão no consumidor, que pode alegar transmissão de informação que não seja clara ou adequada.

Mitigação de Riscos

Disponibilização de um atendimento telefônico para retirar dúvidas no momento da contratação.

O Conselho Nacional de Seguros Privados do Ministério da Fazenda criou uma Resolução para regulamentar a utilização de meios remotos para a contratação de seguros ou planos de saúde.

Resolução CNSP nº. 294/2013

Dispõe sobre a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta

Principais obrigações estabelecidas:

Garantir a
identificação do
contratante

A emissão de
apólices deve
observar os
procedimentos da
ICP Brasil

Número de telefone
gratuito de contato
da central de
atendimento

› CONCLUSÃO

- Importante manter em mente que não são apenas leis recentes e específicas que regulam a modalidade de venda de seguros por meios online;
- O Direito de Arrependimento do Código de Defesa do Consumidor é aplicável a vendas online;
- Qual a alternativa para a assinatura?
- É necessário utilizar linguagem de fácil compreensão, principalmente no âmbito online.



> **OBRIGADO!**

Leonardo Palhares
lpalhares@almeidalaw.com.br

ALMEIDA ADVOGADOS

DIREITO CORPORATIVO

BRASIL

SÃO PAULO

Av. Brig. Faria Lima, 1461 - 16º andar - Torre Sul
01452-002 - São Paulo | SP
+55 (11) 2714-6900

RIO DE JANEIRO

Av. Presidente Vargas, 417 - 2º andar
20071-003 - Rio de Janeiro | RJ
+55 (21) 2223-1504

BRASÍLIA

SCS B Quadra 9 - Bloco C - Torre C
Ed. Pq. Cidade Corporate, 10º andar - 1001
70308-200 - Brasília | DF
+ 55 (61) 2196-7811

BELO HORIZONTE

R. Santa Catarina, 1631 - 3º andar
30170-081 - Belo Horizonte | MG
+55 (31) 3227-5566