

LAB-DIDES

Pontos de atenção para contratos On-line entre operadoras e beneficiários.

Rio de Janeiro, 13 junho 2016



Pontos de atenção para contratos On-line entre operadoras e beneficiários

Exigências normativas (Assinatura)

- Alternativa para exigência da assinatura
 - Assinatura digital
 - Assinatura digitalizada
 - Concordância on-line dos termos do contrato “li e concordo”
- Possibilitar em meio alternativo a assinatura do beneficiário no contrato, na declaração de saúde (RN 167/07) e demais obrigações acessórias;
- Possibilitar em meio alternativo a assinatura do corretor na declaração de saúde (RN 167/07);
- Uniformizar entre as diretorias a possibilidade da assinatura feita em meio alternativo nos casos de venda on-line, para fins de fiscalização (NIP, diligências e etc) e do processo de Ressarcimento ao SUS?;

Com relação ao uso da assinatura digital:

- Será necessário que todos os envolvidos na contratação (beneficiário, corretor, operadora) assinem digitalmente os documentos para que o contrato tenha validade legal.
- Baixa utilização da ferramenta pela população (alto custo para aquisição);
- Devem ser possibilitadas as alternativas acima elencadas



Pontos de atenção para contratos On-line entre operadoras e beneficiários

Código de Defesa do Consumidor - CDC

- Do Direito de arrependimento das compras realizadas fora do estabelecimento comercial (CDC);

Art. 49. 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, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

- A possibilidade da desistência do contrato incentiva a compra por impulso, situação que deve ser minimizada. Devemos criar ambiente em que o beneficiário tenha certeza da contratação do serviço. A alternativa é que a vigência sempre seja futura (mesmo para os planos individuais/familiares) de maneira a possibilitar que o beneficiário se arrependa ou não e a empresa tenha tempo de verificar a elegibilidade e legitimidade para a contratação;
- A natureza dos contratos de plano de saúde é cobrir os riscos e os custos assistenciais de prestação de serviço de assistência à saúde, logo caso haja a utilização do plano, não caberá o direito de arrependimento, uma vez que houve a prestação dos serviços; (Exemplo: Resolução CNSP 294/13 – Art. 11, §3º)
- Nos casos de arrependimento, a devolução poderá ter o abatimento do IOF e da taxa de saúde suplementar;



Pontos de atenção para contratos On-line entre operadoras e beneficiários

Legitimidade da empresa contratante e da elegibilidade dos beneficiários

- A desistência do contrato no período de arrependimento impacta no mutualismo;
- Precificação é afetada pelo número de participantes.
- A operadora e/ou administradora terão de verificar a legitimidade da empresa contratante e a elegibilidade dos beneficiários, para tanto deve estar clara a possibilidade de vigência futura.
- Fraudes (empresas fantasmas, omissão de informações, preenchimento incorreto dos dados);
- Comprovação da autoria na contratação do produto;
- Integridade das informações e documentos prestados no momento da contratação;



Pontos de atenção para contratos On-line entre operadoras e beneficiários

Outros pontos

- Contratação on-line não implica, necessariamente, na entrega de todo serviço on-line (exemplo: reembolso);
- Renovação automática (art. 13 da Lei 9.656);
- Início da contagem das carências, que deve coincidir com o início de vigência do contrato;
- A iniciativa da venda on-line será uma faculdade das operadoras;
- Segurança da informação (guarda das informações em saúde – ex: Declaração de Saúde. As operadoras já possuem sistemas de segurança da informação para atender ao Padrão TISS)
- Nos casos dos seguros existe a obrigação da presença do corretor na contratação (efetiva ou por meio do pagamento da corretagem – Lei 4.594/64 art. 18 e 19);
- Certificação e guarda das informações devem estar normatizadas.