

PROCESSO Nº: 33910.030331/2019-89

NOTA TÉCNICA Nº 63/2022/GEMOP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO

Interessados:

**GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DOS PRODUTOS -
GEMOP**

**GERÊNCIA GERAL REGULATÓRIA DA ESTRUTURA DOS PRODUTOS
- GGREP**

DIRETORIA ADJUNTA DA DIPRO - DIRAD/DIPRO

DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS - DIPRO

ASSUNTO: Relatório da CONSULTA PÚBLICA - CP Nº 88, de 11 de junho de 2021, relativa à proposta de Resolução Normativa que dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e cancela a Súmula Normativa nº 28, de 2015.

INTRODUÇÃO

O aprimoramento das regras de notificação por inadimplência ao beneficiário faz parte da Agenda Regulatória da ANS para o triênio 2019-2021 e está sendo tratado dentro do tema 12 do eixo Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório no qual a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) assumiu o compromisso de discutir o aperfeiçoamento das regras

vinculadas às características dos produtos, definindo como subtema, o aprimoramento das regras de notificação por inadimplência.

Em decorrência da pandemia do novo coronavírus, a Diretoria Colegiada da ANS decidiu, na 554^a reunião ordinária ocorrida no dia 21 de julho de 2021, prorrogar até dezembro de 2022 o prazo para a conclusão das ações previstas na Agenda Regulatória 2019-2021.

A 551^a reunião ordinária da Diretoria Colegiada da ANS, ocorrida em 09 de junho de 2021, aprovou por unanimidade a abertura da Consulta Pública - CP nº 88, que ficou disponível no site da ANS no período de 22 de junho a 05 de agosto de 2021 e teve como objetivo receber contribuições para a proposta de Resolução Normativa que dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde.

O material da Consulta Pública nº 88/2021 e demais documentos que embasam a proposta de Resolução Normativa se encontram dispostos no endereço eletrônico <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/consultas-publicas/consulta-publica-no-88-proposta-de-resolucao-normativa-que-objetiva-regulamentar-a-notificacao-por-inadimplencia-a-pessoa-natural-contratante-de-plano-privado-de-assistencia-a-saude>

Com o fim de subsidiar as propostas normativas e permitir amplo conhecimento da sociedade das motivações das propostas, foram disponibilizados os seguintes documentos:

- Exposição de Motivos - Nota Técnica nº 338/2019/GEMOP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO
- Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR)
- Sumário Executivo
- Nota Técnica Complementar à Nota Técnica de Análise de Impacto Regulatório – NOTA TÉCNICA Nº 90/2021/GEMOP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO
- Minuta de Resolução Normativa
- Extrato de Ata da 551^a Reunião da DICOL
- Edital da Consulta Pública nº 88, publicada no Diário Oficial da União em 15/06/2021
- Contribuições Recebidas na Consulta Pública nº 88

O formulário disponibilizado para recebimento das contribuições da consulta pública relativa à minuta de resolução normativa permitiu a contribuição específica por dispositivo do normativo. Todas as

contribuições realizadas foram disponibilizadas no portal da ANS, no endereço do portal eletrônico específico para a CP nº 88, disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/consultas-publicas/consulta-publica-no-88-proposta-de-resolucao-normativa-que-objetiva-regulamentar-a-notificacao-por-inadimplencia-a-pessoa-natural-contratante-de-plano-privado-de-assistencia-a-saude>

O presente relatório observa o disposto no art. 9º na Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, e visa dar transparência à participação da sociedade no processo de aprimoramento da regulamentação de notificação por inadimplência.

PANORAMA GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES

A Consulta Pública nº 88 recebeu 577 contribuições. O documento SEI [23559326](#) traz todas as contribuições com as justificativas quanto ao acatamento ou não das sugestões por parte da área técnica.

Considerando o disposto no parágrafo único do art. 19 do Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, que regulamenta a análise de impacto regulatório (art. 5º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, e o art. 6º da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019) as contribuições foram agrupadas por conexão, eliminando-se as repetitivas. Não foram identificadas contribuições de conteúdo não conexo ou irrelevante para a matéria em análise.

Na Tabela 1, abaixo, é apresentada a quantidade de contribuições enviadas para a Consulta Pública nº 88 por tipo de contribuinte. A maior participação se deu por parte das operadoras (394) e das entidades representativas de operadoras (141).

Tabela 1. Quantidade de contribuições por tipo de contribuinte

Tipo de Contribuinte	Quantidade de contribuições
Órgão de defesa do consumidor	9
Instituição de saúde	14
Consultoria	19

Entidade representativa de operadoras	141
Operadora	394
Total Geral	577

Fonte: GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS.

No Tabela 2, a seguir, são identificados os contribuintes que encaminharam contribuições à CP nº 88, classificadas por tipo de contribuinte:

Tabela 2. Lista de contribuintes da CP nº 88 por Tipo de contribuinte

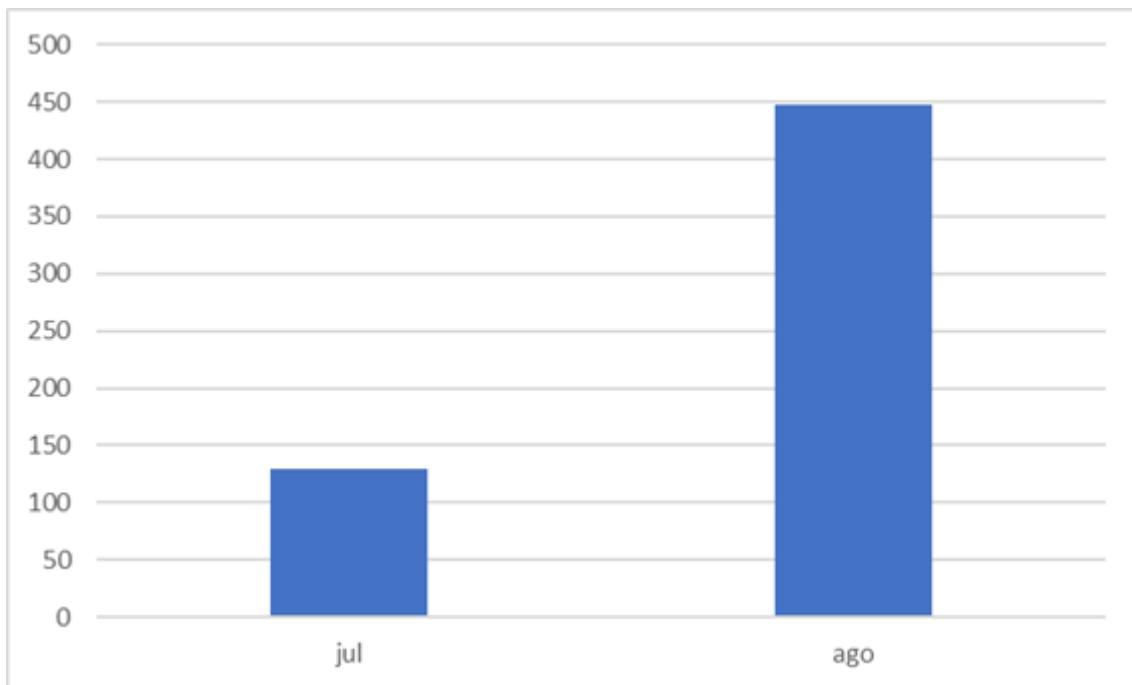
Instituição	Tipo de Contribuinte
ABERTTA SAÚDE	Operadora
AFRESP	Operadora
ANAB	Instituição de saúde
APS	Operadora
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MEDICINA DE GRUPO	Entidade representativa de operadoras
ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DA AMAGIS	Operadora
CAIXA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DA UNIVERSIDADE	Operadora
CASF CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DA AMAZÔNIA	Operadora
CENTRAL NACIONAL UNIMED	Operadora
FENASAÚDE - FEDERAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR	Entidade representativa de operadoras
FUNDAÇÃO FILANTRÓPICA B.S.A.G	Operadora
PROCON SP	Órgão de defesa do consumidor
INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC)	Órgão de defesa do consumidor
NOSSA SAÚDE	Operadora
ODONTOPREV. SA	Operadora
OLIVEIRA RODARTE ADVOGADOS	Consultoria
SINOG	Entidade representativa de operadoras
UNIÃO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE AUTOGESTÃO EM SAÚDE	Entidade representativa de operadoras
UNIMED BELO HORIZONTE	Operadora
UNIMED BLUMENAU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	Operadora
UNIMED CAÇADOR	Operadora
UNIMED CAMPINAS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	Operadora
UNIMED DE ARAÇATUBA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	Operadora

UNIMED DO BRASIL	Entidade representativa de operadoras
UNIMED DO ESTADO DE SANTA CATARINA FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS	Operadora
UNIMED DO SUDOESTE	Operadora
UNIMED EXTREMO OESTE CATARINENSE	Operadora
UNIMED FEDERAÇÃO MINAS	Operadora
UNIMED LAGES	Operadora
UNIMED MEIO OESTE CATARINENSE	Operadora
UNIMED OPERADORA/RS	Operadora
UNIMED PARANÁ	Operadora
UNIMED REGIONAL MARINGÁ	Operadora
UNIMED SUL CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	Operadora
UNIMED VITÓRIA	Operadora
UNIMED-RIO	Operadora

Fonte: Sistema Consulta Pública CP nº 88 – portal da ANS.

No que se refere à distribuição das contribuições ao longo das seis semanas da Consulta Pública nº 88, percebe-se uma concentração importante no último período, em especial nos últimos cinco dias, uma vez que o prazo para envio de contribuições findou em 05 de agosto de 2021, conforme demonstrado na Figura 1 abaixo.

Figura 1. CP 88: Distribuição das contribuições ao longo do período



Fonte: GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS.

A minuta de Resolução Normativa que dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde foi disponibilizada na Consulta Pública para fins de avaliação e contribuições do mercado. Verificou-se que cerca de 61% das contribuições foram relativas a alterações dos dispositivos apresentados, 18%, a inclusões de novos dispositivos na norma e 22%, a exclusões de dispositivos, conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3. Quantidade e percentual de contribuições por tipo de solicitação

Tipo de Solicitação	Quantidade de Contribuições	%
Alteração	352	61,0
Exclusão	125	21,7
Inclusão	100	17,3
Total Geral	577	100

Fonte: GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS.

Apresentamos a quantidade de contribuições recebidas para cada dispositivo da minuta de Resolução Normativa, na Tabela 4 abaixo. Observa-se, pela Tabela 4, que o artigo que recebeu o maior volume de contribuições foi o artigo 8º, que trata dos meios de notificação por inadimplência, seguido dos artigos 10 e 9º, que tratam, respectivamente, do conteúdo mínimo obrigatório da notificação por inadimplência e da obrigação imposta à operadora de informar à pessoa natural contratante, no momento da contratação do plano privado de assistência à saúde, sobre os possíveis meios de notificação por inadimplência.

Tabela 4. Quantidade de Contribuições por dispositivo da minuta de RN

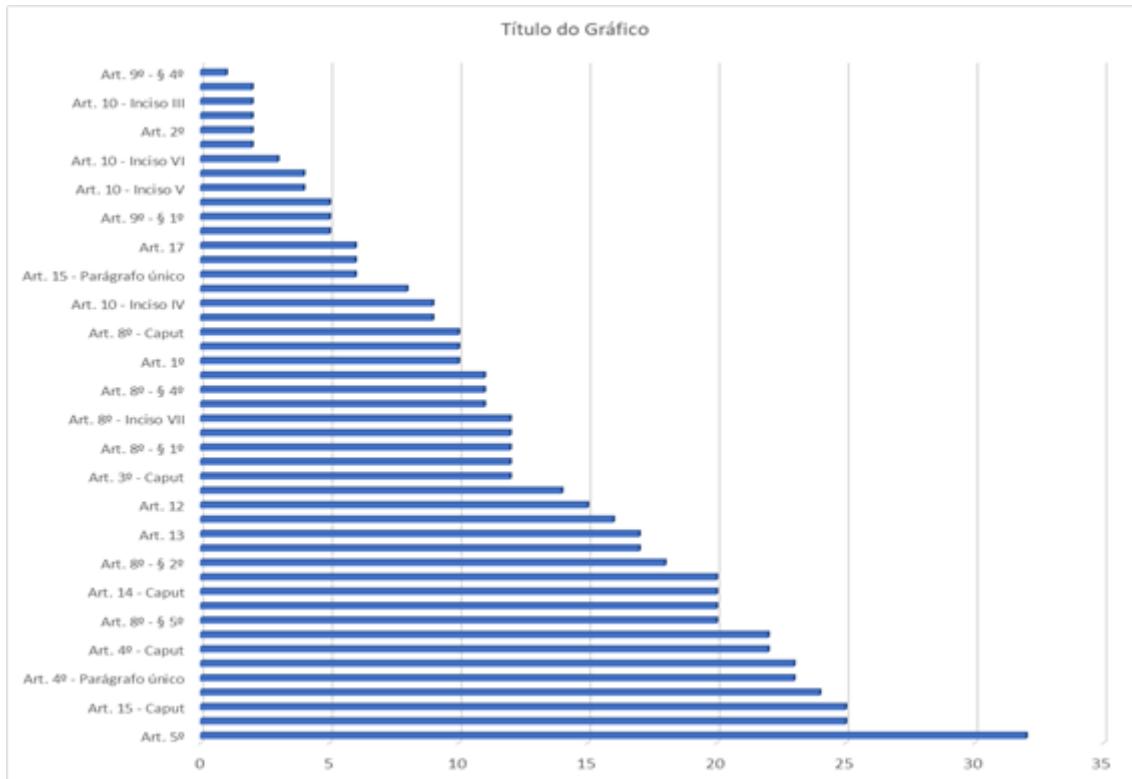
Artigo	Quantidade de Contribuições	Total por Artigo
Ementa	2	2
Art. 1º	10	10
Art. 2º	2	2
Art. 3º - Caput	12	
Art. 3º - Inciso I	17	
Art. 3º - Inciso II	11	52
Art. 3º - Inciso III	12	
Art. 4º - Caput	22	
Art. 4º - Parágrafo único	23	45
Art. 5º	32	32
Art. 6º	24	24
Art. 7º	22	22
Art. 8º - § 1º	12	
Art. 8º - § 2º	18	
Art. 8º - § 3º	10	
Art. 8º - § 4º	11	
Art. 8º - § 5º	20	
Art. 8º - Caput	10	128
Art. 8º - Inciso I	5	
Art. 8º - Inciso IV	2	
Art. 8º - Inciso V	12	
Art. 8º - Inciso VI	16	
Art. 8º - Inciso VII	12	
Art. 9º - § 1º	5	
Art. 9º - § 2º	11	
Art. 9º - § 3º	20	
Art. 9º - § 4º	1	
Art. 9º - Caput	25	
Art. 10 - § 2º	5	62
Art. 10 - Caput	9	69

Art. 10 - Inciso II	14	
Art. 10 - Inciso III	2	
Art. 10 - Inciso IV	9	
Art. 10 - Inciso V	4	
Art. 10 - Inciso VI	3	
Art. 10 - Inciso VII	23	
Art. 11	2	2
Art. 12	15	15
Art. 13	17	17
Art. 14 - Caput	20	
Art. 14 - Parágrafo único	20	40
Art. 15 - Caput	25	
Art. 15 - Parágrafo único	6	31
Art. 16	6	6
Art. 17	6	6
Art. 18	8	8
Art. 19	4	4
Total Geral	577	577

Fonte: GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS.

Considerando que nos artigos 8º, 9º e 10 estão divididos em incisos e/ou parágrafos, cabe destacar que, em ordem crescente de contribuições, o art. 5º, que atribui à operadora o dever de comprovar que a pessoa natural contratante foi notificada sobre a situação de inadimplência, foi o que recebeu o maior número de contribuições, conforme informa a Figura 2 abaixo:

Figura 2. CP 88: Distribuição crescente dos dispositivos da minuta que receberam o maior número de contribuições



Fonte: GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS.

ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS NA CONSULTA PÚBLICA

A análise das contribuições referentes à proposta de Resolução Normativa que dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde recebidas na CP 88/2021, permitiu categorizá-las em:

- “Acatadas” – contribuições que ensejaram alteração, inclusão ou exclusão de dispositivo da resolução normativa ou já estavam previstas na proposta;
- “Não acatadas” – contribuições contendo propostas não cabíveis; e
- “Acatadas parcialmente” - mais de uma sugestão foi encaminhada na mesma contribuição, parte da contribuição foi acatada e outra parte, não acatada.

O conjunto das contribuições segundo as categorizações acima descritas está apresentado na Tabela 5 abaixo:

Tabela 5. Quantidade e percentual de contribuições pelo resultado da análise

Resultado pós análise	Quantidade de contribuições	Percentual de contribuições
Acatada	149	25,82%
Acatada Parcialmente	36	6,24%
Não Acatada	392	67,94%
Total Geral	577	100%

Fonte: GEMOP/GGREP/DIPRO/ANS.

Após análise das contribuições encaminhadas, optamos por destacar aquelas que merecem ser acatadas pelo órgão regulador por considerarmos que tais implementações trariam à proposta normativa melhoria na clareza textual ou aprimoramento das regras expostas.

ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES ACATADAS PELA ÁREA TÉCNICA

Essa seção tem o objetivo de destacar as contribuições que podem robustecer a construção da proposta normativa.

As contribuições recebidas que foram acatadas, integral ou parcialmente, e que ensejaram alterações nos dispositivos da proposta normativa estão abaixo especificadas:

I- POSSIBILIDADE DE RECEBIMENTO DA NOTIFICAÇÃO APÓS O QUINQUAGÉSIMO DIA DE INADIMPLÊNCIA, DESDE QUE SEJA GARANTIDO, PELA OPERADORA, O PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS, CONTADOS DO SEU RECEBIMENTO PARA QUE A PESSOA NATURAL POSSA EFETUAR O PAGAMENTO DO DÉBITO

Tendo em vista a possibilidade de a pessoa natural contratante tomar ciência da notificação ou visualizá-la após o 50º dia de inadimplência, foi solicitado prever na minuta de normativo que a notificação para fins de suspensão ou rescisão do contrato pode ser recebida pela pessoa natural contratante após o 50º dia de inadimplência desde que seja garantido, pela operadora, o prazo de 10 (dez) dias, contados do seu recebimento para que a pessoa natural possa efetuar o pagamento do débito em atraso.

Considerações da área técnica

Uma vez que a intenção do legislador foi estabelecer no art. 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9656/98, base legal da proposta normativa em comento, que a notificação do contratante deve ocorrer até o 50º dia de inadimplência para que ele tenha o prazo de 10 (dez) dias de para pagamento do débito em atraso (operando-se a suspensão ou rescisão contratual na ausência de pagamento após 60 (sessenta) dias de inadimplência), evidencia-se não haver prejuízo à pessoa natural contratante se o recebimento da notificação ocorrer após o 50º dia de inadimplência, desde que seja garantido o prazo de 10 (dez) dias para pagamento do débito em atraso (art. 6º da minuta).

Desta forma, considerando que o recebimento da notificação após o 50º dia de inadimplência não traz eventuais prejuízos à pessoa natural contratante, desde que seja garantido o prazo de 10 (dez) dias para pagamento do débito em atraso (art. 6º da minuta), foi acatada esta contribuição para deixar claro na minuta de normativo que, nestas condições, a notificação pode ser recebida após o 50º dia de inadimplência.

Para acatar esta contribuição, foi incluído um novo parágrafo e realocado o parágrafo único como § 2º, conforme disposto abaixo:

Texto pós-contribuição:

Art. 4º A operadora deverá notificar a pessoa natural contratante até o quinquagésimo dia de inadimplência como pré-requisito para a suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência.

§ 1º Será considerada válida a notificação recebida pela pessoa natural contratante após o quinquagésimo dia de inadimplência se for garantido, pela operadora, o prazo de 10 (dez) dias, contados do seu recebimento, para que seja efetuado o pagamento do débito.

§ 2º Os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de suspensão ou rescisão do contrato.

II- COMPROVAÇÃO INEQUÍVOCA DO RECEBIMENTO DA NOTIFICAÇÃO PELA PESSOA NATURAL CONTRATANTE E ANULAÇÃO DA RESCISÃO OU SUSPENSÃO DO CONTRATO NA AUSÊNCIA DESTA COMPROVAÇÃO

Diante da obrigatoriedade imposta no artigo 5º da minuta de comprovação pela operadora da notificação da pessoa natural contratante sobre a situação de inadimplência, a Fundação Procon SP solicitou a inserção na sua redação da expressão “de forma inequívoca” para obrigar a operadora a provar a notificação ao usuário inadimplente, bem como a inclusão de parágrafo único para informar sobre a possibilidade de anulação da rescisão ou suspensão do contrato, nos casos em que a comprovação da notificação careça de materialidade, o que fundamentou nos termos abaixo:

“Conforme preconiza o art. 13, parágrafo único, II da Lei nº 9.656/98, a suspensão ou rescisão do contrato de plano de saúde em virtude da inadimplência do usuário só pode ocorrer mediante notificação. Porém, não basta somente o envio da notificação, sendo necessária a demonstração do efetivo recebimento pelo titular do contrato. Nesse sentido, a ampliação dos meios de notificação pretendida pela Minuta, deve ser realizada de forma a comprovar o envio e o recebimento da notificação de forma inequívoca. Isso porque, **a rescisão contratual ou suspensão não pode ser presumida, sob pena de ferir os princípios da boa-fé, da equidade e do equilíbrio da relação contratual relacionados no art. 4º do CDC**. Salienta-se que o contrato de plano de saúde está inserido no contexto de proteção e promoção do direito fundamental da saúde, motivo pelo qual a sua rescisão ou suspensão deve ser feita observando-se os limites legais e, sobretudo, o dever de informação, de acordo com os artigos. 6º, III e 31 do CDC. Posto isso, sugerimos introduzir a locução “de forma inequívoca” na redação do art. 5º da Minuta, o que obriga a operadora a provar à notificação ao usuário inadimplente e mais, incluímos a redação de um parágrafo único, o qual versa sobre a possibilidade de anulação da rescisão ou suspensão do contrato, nos casos em que a comprovação da notificação careça de materialidade.” (sem grifo no original)

Considerações da área técnica:

Tendo em vista que o contrato de plano de saúde está inserido no contexto de proteção e promoção do direito fundamental da saúde, é

indispensável que seja comprovada pela operadora a notificação da pessoa natural contratante para fins de suspensão ou rescisão do contrato de plano de saúde.

Neste contexto, a fim de reforçar o dever de comprovação da notificação da pessoa natural contratante pela operadora, foi acatada a contribuição acima exposta, inclusive para tornar inválido o ato de suspensão ou rescisão do contrato que venha a ocorrer sem a eventual comprovação da notificação da pessoa natural contratante pela operadora.

No artigo 5º, esta área técnica identificou a necessidade de ressalvar ao final deste dispositivo os incisos V e VII do art. 8º que trazem, respectivamente, as notificações por via postal com Aviso de Recebimento (AR) e por edital, uma vez que, nestes casos, não é possível à operadora comprovar o recebimento da notificação pela pessoa natural contratante, mas apenas que foi recebida (pelo retorno do AR) ou que foi disponibilizada na publicação do edital.

Embora na notificação por carta não seja possível garantir o seu recebimento nem a assinatura do AR pela pessoa natural contratante, a operadora deve demonstrar a data informada neste documento, que comprova o recebimento da notificação, assim como a data de publicação do edital, para fins de rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência no caso de não pagamento do débito no prazo fixado na notificação.

Desta forma, passou o dispositivo a ter a seguinte redação:

Texto pós-contribuição:

Art. 5º Cabe à operadora a comprovação de que a pessoa natural contratante foi notificada, de forma inequívoca, sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data do recebimento da notificação pela contratante.

§ 1º A ausência de comprovação do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante invalida o ato de suspensão ou de rescisão do contrato pela operadora.

§ 2º Não se aplicam as disposições deste artigo às notificações feitas por carta, em que a operadora deverá guardar o aviso de recebimento (AR) dos correios, ou por edital, previstas, respectivamente, nos incisos V e VII do artigo 8º desta Resolução.

III- CONTAGEM DO PRAZO PARA PAGAMENTO DO DÉBITO DE FORMA ININTERRUPTA

Em algumas contribuições foi solicitado esclarecer se o prazo de 10 (dias) para pagamento do débito informado na notificação será contado em dias úteis ou corridos, bem como que seja previsto expressamente na redação do art. 6º o prazo de 10 dias corridos, a fim de garantir o cumprimento do processo de suspensão ou rescisão unilateral do contrato de forma correta.

Considerações da área técnica

O prazo em dias úteis não pode ser presumido, uma vez que deve estar expressamente previsto, logo na ausência do termo "úteis", o prazo é em dias corridos, questão que poderá ser oportunamente esclarecida pela Procuradoria que atua junto a este órgão regulador.

Desta forma, muito embora seja comum destacar em normativos somente quando o prazo é em dias úteis, para trazer clareza ao dispositivo da norma que informa o prazo no qual a pessoa natural contratante deve realizar o pagamento do débito a fim de evitar a suspensão ou rescisão do contrato, a redação do dispositivo será alterada para informar que a suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora por motivo de inadimplência somente poderá ocorrer após decorrido o prazo de 10 (dez) dias **ininterruptos** a partir da data do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante e se o débito não for pago nesse prazo.

IV- EXIGÊNCIA DE NOVA NOTIFICAÇÃO REFERENTE AO MESMO DÉBITO/NOVA NOTIFICAÇÃO SE HOUVER COBRANÇA DE MENSALIDADE NOS MESES SUBSEQUENTES

Foi solicitada a inserção na minuta de resolução normativa de regra que estabelecesse que não seria necessária nova notificação da pessoa natural contratante para fins de rescisão do contrato por

inadimplência referente ao mesmo débito, “ainda que a operadora se alongue em não rescindir o contrato”.

Considerações da área técnica

Esta contribuição trouxe a hipótese de eventual demora da operadora na operacionalização da suspensão ou rescisão do contrato e, para esta área técnica, até mesmo a sua possível manutenção, uma vez que a operadora tem a faculdade de optar pela não suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência (mesmo após a notificação da pessoa natural contratante) com a cobrança do débito nos meses subsequentes, podendo ainda celebrar acordo com a pessoa natural contratante para este fim. Diante desta hipótese, a área técnica **propõe a inserção de parágrafo único no art. 6º da minuta para informar que o não pagamento do débito e a manutenção do contrato com a cobrança de mensalidade nos meses subsequentes ensejará nova notificação da pessoa natural contratante para fins de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência.**

V- PREVISÃO DE REGRA QUE PERMITA EVENTUAL QUESTIONAMENTO SOBRE COBRANÇA INDEVIDA OU QUESTIONAMENTO DO VALOR DA MENSALIDADE POR COBRANÇA EQUIVOCADA E DO DIREITO DO CONSUMIDOR DE QUESTIONAR A NOTIFICAÇÃO RECEBIDA

Recebemos também contribuições do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) ao artigo 8º, alegando a **inexistência de regras na minuta para situações de cobrança indevida ou questionamento do valor da mensalidade por cobrança equivocada, bem como solicitando a inserção de uma regra na proposta normativa que expressamente destaque o direito do consumidor de questionar a notificação recebida, bem como não sendo possível, a ocorrência do prazo para suspensão ou cancelamento.**

Considerações da área técnica:

Tendo em vista a possibilidade de cobrança indevida ou equivocada por parte da operadora, como não visualização de pagamento

já realizado pela pessoa natural contratante, dentre outros erros operacionais que possam vir a ocorrer, inclusive no cálculo da mensalidade e dos encargos advindos do não pagamento da mensalidade no prazo fixado, e a inexistência de previsão na proposta normativa que venha a resguardar o consumidor de eventual suspensão ou rescisão do contrato de plano de saúde por cobrança indevida da operadora, foi incorporada no § 2º do art. 6º da minuta regra que permite à pessoa natural contratante questionar eventual notificação de suspensão ou rescisão do contrato motivada por cobrança indevida encaminhada pela operadora. Neste sentido, caso a pessoa natural contratante venha a questionar a inadimplência ou o valor do débito informado na notificação, a operadora deverá responder o questionamento e conceder novo prazo de 10 (dez) dias ininterruptos para pagamento do débito em aberto, se houver.

VI- INCENTIVO À RENEGOCIAÇÃO E PARCELAMENTO DOS DÉBITOS DO CONTRATANTE

A Fundação PROCON SP sugeriu **alterar a redação do § 2º do artigo 10 para incluir que as operadoras poderão incentivar a renegociação e parcelamento dos débitos do contratante e dos beneficiários vinculados ao contrato**, com a seguinte justificativa:

"Se, de um lado, o § 1º do art. 10 admite que as operadoras possam informar aos seus consumidores sobre outras consequências decorrentes do atraso no pagamento das obrigações, deve-se admitir também que a notificação possa conter propostas de renegociação e/ou parcelamento do(s) débito(s), uma vez que o inadimplemento do usuário pode ser resultado de dificuldade financeira momentânea, ou até de um simples **lapso no pagamento de uma das mensalidades**. Frise-se que a nossa proposição de alteração da redação do § 2º, inserindo a possibilidade de ajuste entre as partes, vai ao encontro da recente alteração no Código de Defesa do Consumidor, por intermédio da Lei nº 14.181 de 1º de julho de 2021, conhecida como Lei do Superendividamento, cujo escopo é **auxiliar o consumidor pessoa física, de boa-fé, a reestruturar o pagamento de suas dívidas de consumo**, sem comprometer o seu mínimo existencial. Há que se destacar que a renegociação também é de interesse da própria operadora, **como forma de manter o consumidor vinculado a sua base de beneficiários**. Por fim, deve-se levar em conta que o **cancelamento do contrato pode levar a consequências potencialmente gravosas ao consumidor**, que poderá ficar sem a cobertura de serviços de natureza médica previamente contratados." (sem grifo no original)

Considerações da área técnica:

Conforme exposto na justificativa acima, uma vez que a) eventual "... inadimplemento do usuário pode ser resultado de dificuldade financeira momentânea, ou até de um simples lapso no pagamento de uma das mensalidades" e que nos contratos sujeitos às disposições do Código de Defesa do Consumidor, como os contratos de planos de saúde (Tema I, alínea "B", do Anexo I da IN DIPRO nº 23/2009) deve ser estimulado que o consumidor pessoa física, de boa-fé, busque reestruturar o pagamento de suas dívidas de consumo; b) que a renegociação é para a operadora uma forma de manter o consumidor vinculado a sua base de beneficiários; e que c) a suspensão ou o cancelamento do contrato pode levar a interrupção ou cessação da prestação da assistência médica ao beneficiário, o que pode trazer consequências potencialmente gravosas à sua saúde, **demonstra-se fundamentada a importância de incentivar a renegociação e o parcelamento dos débitos da pessoa natural contratante.**

Muito embora a negociação e parcelamento dos débitos já sejam possíveis mediante o acordo entre operadora e pessoa natural contratante, uma vez que os contratos de planos de saúde estão sujeitos às regras da legislação civil em vigor, **a previsão normativa da faculdade de ajuste entre as partes evidencia esta possibilidade como uma forma de evitar a suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência.**

Desta forma, foi acatada a contribuição acima exposta, e inserida a possibilidade de negociação e parcelamento dos débitos entre operadora e pessoa natural contratante no § 3º do art. 6º da minuta para incentivar a negociação entre as partes com vistas a não suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência.

Considerando que foram acatadas as contribuições acima expostas, segue a nova redação do art. 6º com alteração em seu *caput* e acrescida dos §§ 1º, 2º e 3º conforme disposto abaixo.

Texto pós-contribuições:

Art. 6º A suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora por motivo de inadimplência somente poderá ocorrer após decorrido o prazo de 10 (dez) dias ininterruptos a partir da data do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante e se o débito não tiver sido pago nesse prazo.

§1º A cobrança da mensalidade nos meses subsequentes à notificação ensejará na manutenção do contrato, mesmo que o débito não tenha sido pago, sendo necessária nova notificação à pessoa natural contratante para fins de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência.

§2º Caso a inadimplência ou o valor do débito seja questionado pela pessoa natural contratante dentro do prazo disposto no **caput**, a operadora deverá

responder o questionamento concedendo novo prazo de 10 (dez) dias para o pagamento do débito em aberto, se houver.

§3º É permitida à operadora a negociação e o parcelamento dos débitos em aberto.

VII- OBRIGATORIEDADE DE OBSERVÂNCIA PELA OPERADORA DAS DISPOSIÇÕES DA LGPD NO TRATAMENTO DE DADOS DE CONTATO DO BENEFICIÁRIO

O IDEC ao citar que o art. 8º trata de dados pessoais do consumidor, **solicitou ainda inclusão de um parágrafo à redação deste artigo para informar que a operadora deverá observar, no tratamento de dados de contato do beneficiário, as disposições da LGPD.**

Considerações da área técnica:

Considerando que o artigo 8º da minuta dispõe sobre os dados pessoais da pessoa natural contratante (art. 3º, I) que devem estar descritos na notificação para fins de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência e que a LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais (inclusive nos meios digitais), por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, e considerando ainda que a proteção de dados pessoais passou a integrar os direitos e garantias fundamentais estabelecidos pela Constituição Federal (EC 115), foi acatada a contribuição e acrescentado à redação do art. 8º que a operadora deverá observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor na notificação da pessoa natural contratante da rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência.

Adicionalmente, considerando que a pessoa natural contratante é a destinatária da notificação da rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência, conforme exposto na proposta normativa, o termo “contratante” previsto no art. 8º deve ser substituído por pessoa natural contratante nos incisos VI, VII, §§ 1º e 2º da minuta.

Em oportuno, considerando que a notificação por edital é realizada através da rede mundial de computadores (internet), e não mais

em jornais de grande circulação (como previsto na Súmula nº 28/2015), verificou-se a necessidade de atualizar a redação do inciso VII do mesmo artigo ao disposto no Código de Processo Civil para informar que na notificação por edital deve ser observada a forma já adotada nesta lei, no que couber.

Tendo em vista que a proposta normativa em tela deve estar alinhada às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), esta área técnica propõe a exclusão do § 3º do art. 8º da minuta inicial: "Na notificação por edital prevista no inciso VII do caput deste artigo, a identificação da pessoa natural contratante poderá ser feita pelo seu número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, com omissão dos dígitos de verificação, acompanhado do seu número de inscrição como cliente da operadora contratada, mas não poderá haver a publicação do seu nome".

Muito embora a Súmula nº 28/2015, da qual este dispositivo foi extraído (item 4.1, "a"), já vedasse a publicação do nome do destinatário da notificação, em respeito ao disposto no art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, os demais dados previstos no antigo § 3º do art. 8º poderiam identificá-lo, o que poderia trazer conflito com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor.

Assim sendo, haja vista que a proposta normativa em tela deve estar alinhada com a LGPD, e que passou a dispor que na notificação por edital deve ser observada a forma já adotada no CPC, no que couber, o § 3º do artigo 8º inicialmente proposto foi excluído da minuta de resolução normativa.

Desta forma, os §§ 4º e 5º foram renumerados, passando este último a dispor que a operadora deverá observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor na notificação da pessoa natural contratante da rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência.

Uma vez que foram acatadas contribuições recebidas na CP 88/2021 e apontada, por esta área técnica, a necessidade de exclusão da redação inicial do §3º do art. 8º e da realização de pequenos ajustes que ensejaram alterações no presente artigo, segue sua nova redação, nos termos abaixo:

Texto pós-contribuição:

Art. 8º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:

I - Correio eletrônico (*e-mail*) com certificado digital ou com confirmação de leitura;

II - Mensagem de texto para telefones celulares (SMS);

III - Mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas (*Whatsapp*, *Telegram*, *Messenger* ou outro aplicativo que disponha de tal recurso);

IV - Ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;

V - Carta com aviso de recebimento (AR) dos correios não sendo necessária a assinatura da pessoa natural contratante;

VI - Preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural contratante; ou

VII - Edital na forma prevista no Código de Processo Civil, no que couber.

§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações fornecidas pela pessoa natural contratante e cadastradas no banco de dados da operadora.

§ 2º A notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis, prevista, respectivamente, nos incisos II e III do *caput* deste artigo, somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmado o seu recebimento.

§ 3º A notificação por edital prevista no inciso VII do *caput* deste artigo somente poderá ser feita quando não for possível a notificação por nenhum dos outros meios previstos neste artigo.

§ 4º De forma complementar aos meios dispostos neste artigo, a notificação por inadimplência poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na Internet e/ou por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de *login* e senha pessoais.

§ 5º A operadora deverá observar, no tratamento de dados de contato da pessoa natural contratante, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor.

VIII- OBRIGATORIEDADE DE INFORMAR OS MEIOS DE NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA NO CONTRATO OU EM TERMO ADITIVO

Recebemos contribuição solicitando que as informações sobre os meios de notificação por inadimplência devam constar no contrato de plano de saúde ou de termo aditivo.

Considerações da área técnica:

A proposta normativa apresentada na Consulta Pública determina que a pessoa natural contratante deve ser informada pela

operadora, no momento da contratação do plano privado de assistência à saúde, sobre os possíveis meios de notificação por inadimplência, mas não restringiu que estas informações devam constar do contrato, regulamento ou aditivo contratual, cabendo à cada operadora estabelecer de que forma comunicará à pessoa natural contratante sobre os meios de notificação que poderão ser utilizados para fins de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência.

No entanto, considerando o recebimento de contribuição para que os meios de notificação sejam informados no contrato ou em aditivo, a área técnica alterou a redação do *caput* do art. 9º para determinar que os contratos celebrados na vigência do normativo em tela deverão prever todos os meios de notificação por inadimplência previstos na regulamentação em vigor e outros que vierem a ser a ela incorporados.

É importante que a pessoa natural contratante seja devidamente informada de todos os meios de notificação por inadimplência que podem ser usados pela operadora, pois na ausência de confirmação de recebimento da notificação pela pessoa natural contratante, a operadora deverá notificá-la por outro meio previsto no art. 8º do normativo.

Tendo em vista a possibilidade de não confirmação do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante encaminhada pelo meio escolhido pela operadora e considerando que a suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência somente poderá ocorrer após a confirmação do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante, a área técnica entendeu necessário deixar claro no § 2º do art. 9º que a operadora deverá divulgar, todos os meios de notificação por inadimplência previstos no normativo em tela, uma vez que a notificação deverá ser realizada por cada um destes meios até que a pessoa natural contratante confirme o seu recebimento, sendo permitida a notificação por edital (art. 8º, VII e § 4º) se não for possível por nenhum dos outros meios previstos no art. 8º da minuta.

XI- PREVISÃO DAS FORMAS DE DIVULGAÇÃO DOS MEIOS DE NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

Foi solicitado esclarecer de que formas a operadora deve divulgar os meios de notificação, à pessoa natural contratante, para fins se suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência, inclusive se esta pode ocorrer pelo seu site eletrônico ou lâmina de pagamento, principalmente às

pessoas naturais que contrataram plano de saúde antes da vigência desta Resolução Normativa.

Na verdade, quando o órgão regulador elaborou o art. 9º da minuta da proposta normativa em comento, não buscou adentrar na microregulação, podendo a operadora divulgar os meios de notificação por inadimplência utilizando-se da(s) forma(s) que escolher.

Neste sentido, muito embora a proposta normativa não tenha especificado as formas que a operadora poderá utilizar para a divulgação dos possíveis meios de notificação por inadimplência, visando não restringir como esta divulgação deveria ocorrer, e deixando para cada operadora estabelecer de que formas fará a divulgação dos meios de notificação que poderão ser utilizados para fins de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência, a área técnica, atendendo às contribuições recebidas, alterou a redação do art. 9º da minuta para prever que esta divulgação deverá ocorrer, no mínimo, na página da operadora na internet.

Adicionalmente foi feito um ajuste formal à redação do § 3º e incluído no § 4º do mesmo artigo 9º que a eventual resposta da pessoa natural contratante à notificação não desonera a operadora da infração por ter descumprido alguma das obrigações previstas neste artigo, ou seja, prever nos contratos firmados na vigência do normativo ou em aditivo contratual (na hipótese do § 3º) todos os meios de notificação admitidos no normativo e divulgá-los, pelo menos na sua página na internet, conforme disposto abaixo:

Texto pós contribuição:

Art. 9º Os contratos celebrados a partir da vigência desta Resolução deverão prever todos os meios de notificação por inadimplência previstos na regulamentação em vigor e outros que vierem a ser a ela incorporados.

§1º Além da obrigação prevista no caput deste artigo, a operadora deverá informar à pessoa natural contratante sobre a necessidade de manter as suas informações cadastrais atualizadas.

§2º A operadora deverá promover a ampla divulgação de todos os meios de notificação por inadimplência, cabendo a ela informá-los, no mínimo, em sua página na internet.

§3º Nos contratos já em vigor que expressamente prevejam formas de notificação em desacordo com o disposto neste normativo, será necessário o aditamento contratual para a adoção de todas as formas de notificação previstas no artigo 8º desta Resolução.

§4º Na hipótese de descumprimento pela operadora da obrigação prevista neste artigo, se o contratante responder à notificação feita pela operadora, será considerada suprida a notificação para fins de suspensão ou rescisão do contrato, ficando mantida a infração pela inobservância deste artigo.

X- EXCLUSÃO DA DATA EM QUE OCORRERÁ A SUSPENSÃO OU RESCISÃO DO CONTRATO DO DOCUMENTO DE NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

Foi solicitada a exclusão da data em que o contrato será suspenso ou rescindido em caso de não pagamento do débito pela pessoa natural contratante com a seguinte justificativa:

“No momento do envio da notificação, a operadora não tem como precisar exatamente a data exata em que o contratante receberá a notificação para a contagem dos 10 dias para a suspensão ou rescisão. Não há como exigir a definição de uma data de cancelamento, pois existem meios de notificação que devido a morosidade, retornam à operadora pós prazo previsto. Temos a título de exemplo a notificação com AR, que em virtude dos Correios, pode retornar à OPS após o prazo, portanto, a imprevisibilidade não permite essa obrigação.”

Considerações da área técnica:

Muito embora a contagem do prazo de 10 dias para quitação do débito somente tenha início a partir do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante e que o prazo de 10 (dez) dias para pagamento do débito tenha início no primeiro dia útil após o recebimento da notificação pela pessoa natural contratante (sendo possível estimar que o contrato estaria suspenso ou rescindido no dia seguinte ao último dia deste prazo), a operadora não tem como prever a data de eventual suspensão ou rescisão do contrato (no caso de não pagamento do débito) para informá-la na notificação (art. 10, VII), uma vez que somente na data de confirmação do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante, ou seja, após o seu envio, a operadora poderia estabelecer o prazo de 10 (dez) dias para pagamento do débito, e a data de suspensão ou rescisão do contrato, se ele não for feito neste prazo.

Desta forma, a área técnica acata a contribuição pela exclusão do inciso VII do art. 10 da minuta de resolução normativa que exige “a data em que o contrato será rescindido ou suspenso em caso de não pagamento do débito” suprimindo-o do conteúdo obrigatório da notificação por inadimplência, com a consequente renumeração do inciso VIII como inciso VII.

No mesmo artigo, a área técnica verificou a necessidade de vedar, nos casos de notificação por edital, a identificação do contratante e

dos beneficiários vinculados ao contrato, contendo nome e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, exigida no inciso II, alinhando a proposta normativa às disposições da Lei Geral de Proteção Dados Pessoais (LGPD) em vigor.

Cabe destacar que o nome e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas pode ser informado no documento de notificação realizada pelos demais meios previstos no art. 8º da minuta, pois não haveria exposição destes dados ao público em geral, ao contrário do que ocorreria, caso a notificação fosse realizada por edital.

Tendo em vista as alterações acima expostas, o art. 10 da minuta de resolução normativa passou a adotar a seguinte redação:

Texto pós-contribuição:

Art.10. A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - a identificação da operadora de plano de assistência à saúde, contendo nome, endereço e número de registro da operadora na ANS;

II - a identificação do contratante e dos beneficiários vinculados ao contrato, contendo nome e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, exceto na notificação por edital, prevista no inciso VII do art. 8º desta Resolução, a qual não poderá conter nome ou CPF

III - a identificação do plano privado de assistência à saúde contratado, contendo nome e número de registro do plano na ANS;

IV - o valor exato e atualizado do débito;

V - o período de atraso com indicação das competências em aberto e do número de dias de inadimplemento constatados na data de emissão da notificação;

VI - a forma e o prazo, de no mínimo 10 (dez) dias a partir do recebimento da notificação, para o pagamento do débito e a regularização da situação do contrato; e

VII - os meios de contato disponibilizados pela operadora para o esclarecimento de dúvidas pelo contratante.

§ 1º Serão admissíveis na notificação outras informações, tais como as possibilidades de inscrição do devedor em cadastros restritivos de crédito e de cobrança da dívida e da possibilidade de imputação de novas contagens de carência e de cobertura parcial temporária, desde que sejam baseadas em fatos verídicos, não se apresentem em número excessivo ou em linguagem técnica e complexa que possa confundir ou desvirtuar o escopo da notificação, e não denotem um tom de constrangimento ou ameaçador.

§ 2º Em qualquer meio de notificação utilizado pela operadora, a notificação por inadimplência deve reproduzir fielmente todo o conteúdo disposto neste artigo.

XI- POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DE CORREÇÃO MONETÁRIA SOBRE O VALOR DO DÉBITO EM ABERTO

Foram recebidas contribuições de algumas entidades representativas de operadoras (ABRAMGE e SINOG), de operadoras e de empresas de consultoria (Oliveira Rodarte Associados) que solicitaram a alteração da redação do art. 12 da minuta para inserir a cobrança de correção monetária no valor de mensalidade em atraso, com o seguinte argumento:

“Correção monetária não é penalidade pela mora e sim atualização financeira dos valores, o que legitima essa cobrança”.

Considerações da área técnica:

Primeiramente, cumpre informar que é admitida pelo art. 395 do Código Civil Brasileiro a atualização monetária da parcela em caso de atraso no pagamento.

“Art. 395. Responde o devedor pelos prejuízos a que sua mora der causa, mais juros, atualização dos valores monetários segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.”

Neste sentido, importante informar que a Procuradoria já se manifestou acerca da cobrança de correção monetária sobre as parcelas em atraso através do Parecer nº 287/2009/PROGE/GECOS, no qual concluiu sua análise nos seguintes termos:

“... concluo pela legalidade da cláusula contratual que prevê a atualização monetária da mensalidade de plano privado de assistência à saúde em caso de atraso no pagamento.”

Ressaltou ainda no citado parecer que não cabe ao órgão regulador determinar o índice a ser aplicado para atualizar os valores das mensalidades em atraso:

“...Não cabe à ANS determinar qual o índice a ser aplicado para atualização dos valores, mormente se o índice pelas partes não se revelar evitado de qualquer abusividade.”

Desta forma, uma vez que é reconhecida a legalidade da cláusula contratual que prevê a atualização monetária da mensalidade de plano privado de assistência à saúde em caso de atraso no pagamento, esta

área técnica acata que a redação do artigo 12 seja alterada para permitir a cobrança de correção monetária sobre o valor da mensalidade em atraso.

Neste sentido, uma vez que devem ser garantidas informações claras e adequadas ao consumidor (artigos 6º, III e 54, § 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor e art. 16, IX, da Lei 9656/98), caso a operadora deseje incluir correção monetária na cobrança das parcelas em aberto da pessoa natural contratante deverá fazer previsões (deixando campo em aberto) do índice que será utilizado e daquele que será adotado em caso de extinção do índice inicialmente estabelecido para atualização monetária do valor da fatura, a serem preenchidos no momento da contratação.

Texto pós-contribuição:

Art. 12. Na cobrança de mensalidade em atraso, poderá ser imputada multa de, no máximo, 2% sobre o valor do débito em atraso e/ou juros de mora de, no máximo, 1% ao mês (0,033% ao dia) pelos dias em atraso, sem prejuízo da correção monetária, desde que previstos em contrato.

XII- AUMENTO DO PRAZO DE VACATIO LEGIS DA RESOLUÇÃO NORMATIVA

Por fim, quanto ao artigo 19 da minuta, foram recebidas contribuições de três participantes no período da CP 88/2021 que solicitaram maior prazo de *vacatio legis* para o início da vigência da norma, dentre eles a Fundação Procon SP e a FenaSaúde.

Na visão da Fundação Procon SP, o prazo de *vacatio legis* da proposta normativa deve ser ampliado para 60 dias após a sua publicação, conforme solicitou nos seguintes termos:

"Consoante a obrigação do art. 9º, § 2º, a qual determina a ampla divulgação sobre os termos da normatização que se pretende implementar, entendemos por sugerir a ampliação o lapso temporal antes da vigência desta Resolução Normativa, justamente para haja maior difusão do informe sobre estas alterações aos contratantes de plano de saúde, em cumprimento ao dever de informação preconizado no art. 6º, III e 31 do CDC. Posto isso, opinamos por estabelecer como período de vacância da norma, o prazo de 60 dias."

Já a FenaSaúde considera o prazo de 30 dias da publicação da norma reduzido para permitir a ampla divulgação dos meios de notificação

e adequar os materiais de venda, diante das adequações que serão necessárias, e propõe que a entrada em vigor da norma ocorra no prazo de 90 dias após a data de sua publicação.

Considerações da área técnica:

Tendo em vista que a **presente proposta normativa aprimora a normatização já existente na Súmula nº 28/2015 e que as operadoras já podem utilizar os meios eletrônicos previstos no Entendimento DIFIS nº 13/2019 desde a sua edição**, não se vislumbram eventuais prejuízos na postergação do início da vigência da norma com a concessão do maior prazo de *vacatio legis* sugerido na CP 88/2021 (90 dias) para facilitar a ampla divulgação do normativo pelas operadoras e promover as adequações necessárias à sua implementação.

Texto pós-contribuição:

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

5. OUTRAS CONTRIBUIÇÕES

Essa seção tem o objetivo de trazer as contribuições que também foram acatadas, total ou parcialmente, pela área técnica por já estarem contempladas na minuta de resolução normativa, e, por este motivo, não ensejaram alterações na sua redação, conforme abaixo especificadas.

INCLUSÃO DO RESPONSÁVEL FINANCEIRO

Recebemos contribuições que apontaram a necessidade de inclusão, em diversos dispositivos da minuta de resolução normativa, do responsável financeiro, ao lado da pessoa natural contratante ou em substituição a esta, a ser notificado para fins de suspensão ou rescisão do

contrato por inadimplência sob a alegação de que ele é a pessoa definida ou indicada na contratação do plano de saúde que fica responsável pelo pagamento da mensalidade do plano à Operadora, não estando vinculada ao contrato de plano de saúde como beneficiário.

Neste sentido, esclarecemos que a **figura do responsável financeiro já está contemplada na proposta normativa**, uma vez que o art. 3º, I, da minuta traz a definição de pessoa natural como aquela "que celebra o contrato diretamente com a operadora de planos privados de assistência à saúde, independentemente do tipo de contratação do plano, e é responsável pelo pagamento da mensalidade do plano de saúde, podendo ou não estar vinculada ao contrato como beneficiária".

Desta forma, o conceito de pessoa natural contratante já abarca a figura do responsável financeiro, e, por isso, esta será a pessoa a ser notificada pela operadora no caso de inadimplência.

Cumpre informar ainda que, na contratação de plano de saúde para menor de idade ou incapaz, existe a figura do **RESPONSÁVEL LEGAL** que representa e assina a contratação em nome deste beneficiário. Neste caso, é importante salientar que a **pessoa natural contratante (art. 3º, I) não se confunde com o beneficiário titular**, sendo ela o responsável legal e/ou financeiro do contrato, logo, quem será notificada em eventual situação de inadimplência.

Ainda sobre o responsável legal, vale lembrar que o contrato de plano privado de assistência à saúde é um contrato de adesão, bilateral, que gera direitos e obrigações para as partes na forma do Código Civil Brasileiro, estando também sujeito às disposições do Código de Defesa do Consumidor (Tema I, "B", do Anexo I da IN DIPRO nº 23/2009). Portanto, não se faz necessário contemplar na proposta normativa regras que já estão previstas no Código Civil.

EXTENSÃO DO ALCANCE DO NORMATIVO A CONTRATOS COLETIVOS FIRMADOS ANTES DA RN 195 (QUE PERMANECEM VIGENTES COM A CARACTERÍSTICA DE PLANO COLETIVO “SEM PATROCINADOR” OU FORAM BLOQUEADOS PARA O INGRESSO DE NOVOS TITULARES) E AOS BENEFICIÁRIOS EM GOZO DOS DIREITOS PREVISTOS NOS ARTS. 30 E 31 DA LEI Nº 9656/98

A proposta normativa tem como escopo a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde, ou seja, ao contratante de plano individual ou familiar e ao empresário individual contratante de plano coletivo empresarial, pois são pessoas físicas.

No entanto, a proposta normativa buscou proteger o beneficiário de plano coletivo contratado por pessoa jurídica que é cobrado diretamente da operadora ou da administradora de benefícios (parágrafo único dos artigos 8º e 14 da RN nº 195/2009), tornando obrigatória a notificação deste beneficiário como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência, e concedendo o prazo de 10 (dez) dias para a quitação do débito.

Impende informar que nos contratos que não foram adequados às regras da RN nº 195/2009, e por este motivo, foi vedado o ingresso de novos titulares, sendo permitido apenas o ingresso de novo cônjuge e filhos do titular, devem ser observadas as cláusulas dispostas nestes instrumentos jurídicos, em cumprimento ao disposto no art. 26 desta resolução.

Quanto aos ex-empregados em exercício dos arts. 30 e 31, da Lei nº 9656/98 de contratos que foram adequados sucessivamente às regras das Resoluções Normativas nº 195/2009 e nº 279/2011, se estiverem sendo cobrados diretamente pela operadora (art. 8º, parágrafo único da RN nº 195/2009), deverão ser notificados no caso de inadimplência na forma prevista nesta proposta normativa.

PREVISÃO DA OBRIGATORIEDADE DE NOTIFICAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS, APOSENTADOS E DEMITIDOS E ENTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PELA OPERADORA COMO PRÉ-REQUISITO PARA A SUA EXCLUSÃO DO CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL

A inclusão solicitada já se encontra contemplada no *caput* do art. 14 da minuta nos seguintes termos: "Nos casos em que a operadora ou administradora de benefícios efetua a cobrança da mensalidade diretamente ao beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão, é obrigatória a notificação do beneficiário como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência, conforme as disposições desta Resolução, concedendo o prazo de 10 (dez) dias para a quitação do débito".

A RN nº 195/2009 estabeleceu que nos casos previstos no parágrafo único do art. 8º (coletivos empresariais) e do art. 14 (coletivos por adesão), a operadora pode cobrar a mensalidade diretamente do beneficiário.

Embora o escopo da proposta normativa seja a notificação da pessoa natural contratante por inadimplência e alcance, portanto, apenas o contratante de plano individual ou familiar e o empresário individual contratante de plano coletivo empresarial, pois são pessoas físicas, a proposta normativa buscou proteger o beneficiário de plano coletivo contratado por pessoa jurídica que é cobrado diretamente da operadora ou da administradora de benefícios (parágrafo único dos artigos 8º e 14 da RN nº 195/2009), tornando obrigatória a notificação deste beneficiário como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência, e concedendo o prazo de 10 (dez) dias para a quitação do débito.

ALTERAÇÃO DO ART. 2º, III, "A" DA RN Nº 254/2011 PARA DEFINIR COMO RESPONSÁVEL PELO CONTRATO A PESSOA QUE NÃO É BENEFICIÁRIA DO PLANO E QUE O CONTRATA PARA UM TERCEIRO, NA FORMA ESTABELECIDA NO ART. 3º, I DA PROPOSTA NORMATIVA

A inclusão solicitada já está contemplada na RN nº 254/2011. Na RN nº 254/2011, o responsável pelo contrato individual ou familiar que celebra o contrato para um terceiro sem estar vinculado ao contrato como beneficiário já está previsto no item 3, da alínea "a" do inciso III do art. 2º, ou seja: "a pessoa que representa ou assiste o titular incapaz na contratação do plano.", conforme disposto abaixo:

"Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

(...);

III – responsável pelo contrato:

a) no plano individual ou familiar:

1. o titular;

2. o beneficiário que assume as obrigações financeiras do contrato, em caso de extinção do vínculo do titular; ou

3. a pessoa que representa ou assiste o titular incapaz na contratação do plano.

(...)" (sem grifo no original)

6. PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES NÃO ACATADAS

Essa seção tem o objetivo de trazer algumas contribuições recebidas na CP nº 88/2021 que também foram analisadas pela área técnica, **mas não estão alinhadas ao objetivo da proposta normativa ora tratada, pelos motivos a seguir expostos.**

- Restrição do alcance da minuta de resolução normativa aos contratos individuais ou familiares.

A proposta normativa tem como base legal o art. 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9.656/98, que tem como escopo estabelecer regras para a notificação por inadimplência dos “produtos contratados individualmente”. Por esse motivo a minuta de resolução normativa previu a figura da pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde, o que inclui o contratante de plano individual ou familiar e o empresário individual contratante, pois ambos são pessoas físicas que contratam o plano individualmente.

A Lei 9.656/98 não poderia prever a necessidade de notificação do empresário individual contratante para fins de suspensão ou rescisão contratual, uma vez que não havia a possibilidade de contratação de planos coletivos empresariais por empresários individuais à época da sua publicação. Embora a RN nº 432/2017 estabeleça regras próprias para a contratação de plano coletivo empresarial por empresários individuais, não traz regramento sobre a forma de notificação deste contratante por inadimplência.

- Previsão de que os dias de pagamento em atraso de mensalidades (ano civil) já quitadas serão contados como período de inadimplência para fins de suspensão ou rescisão do contrato

A Lei nº 9.656/98 permite que a suspensão ou rescisão unilateral do contrato por fraude ou não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência, portanto devem ser computados para fins de suspensão ou rescisão do contrato somente os dias em que não houve pagamento, ou seja, os meses cujo pagamento ficou "em aberto", isto é, nos quais não houve o cumprimento da obrigação de pagamento que cabia ao contratante.

Neste sentido, a proposta normativa cuidou de esclarecer o conceito de inadimplência (art. 3º, II) citada no supracitado artigo da Lei nº 9.656/98 como "não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano privado de assistência à saúde até a data de vencimento".

No entanto, esta área técnica verificou, após a consulta pública, a necessidade de adequar o conceito de inadimplência ao não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano privado de assistência à saúde, conforme abaixo transrito:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, considera-se:

(...);

II - Inadimplência: não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano privado de assistência à saúde.

Desta forma, a expressão "até a data de vencimento" foi retirada do conceito de inadimplência, pois corrobora com a tese de que os dias em atraso devem ser considerados na contagem dos 60 dias de que trata o inciso II do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9656/98, não sendo este o entendimento desta área técnica conforme acima exposto.

Nos meses em que o contratante pagou a mensalidade com atraso, o pagamento foi realizado com os encargos moratórios previstos no contrato (Tema XI, "E", Anexo I da IN DIPRO nº 23/2009), logo o contratante já foi penalizado com o ônus correspondente ao pagamento com atraso. No entanto, os dias em atraso não podem ser incluídos no cômputo para fins de suspensão ou rescisão contratual, uma vez que a **Lei nº 9656/98 determina que a contagem dos 60 dias seja feita apenas com os dias em que não houve pagamento.**

- Previsão de que a carta com aviso de recebimento (AR) dos correios deve ser devidamente assinada pela pessoa natural contratante

A notificação da pessoa natural contratante da rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência pode ser realizada por meio de carta com Aviso de Recebimento - AR, conforme previsto no inciso V do artigo 8º da minuta

A Fundação Procon SP solicitou a substituição, na redação deste dispositivo, da expressão “não sendo necessária a assinatura do contratante” por “devidamente assinada pelo contratante titular do plano”, alegando que:

“Entendemos que o aviso de recebimento deve ser assinado pelo contratante, somente dessa forma pode ser comprovada a efetiva notificação. Em que pese o entendimento da Súmula nº 28/15, o qual estabelece que “no caso de notificação por via postal com aviso de recebimento, entregue no endereço do consumidor contratante, presume-se, até prova em contrário, que o consumidor contratante foi notificado, não sendo necessária sua assinatura no aviso de recebimento”. Essa presunção é prejudicial ao beneficiário, resultando em elevado número de reclamações junto aos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, por alegação de ausência de notificação. Podemos citar como exemplo, os beneficiários que residem em apartamentos, sendo o AR entregue a terceiros, ocasionando a não efetiva entrega do documento ao contratante ou a entrega em data posterior, impossibilitando o adimplemento do contrato dentro do prazo, resultando na rescisão indevida do contrato de plano de saúde. Desta forma, entendemos que a proposta normativa deve contemplar a exigência de assinatura do contratante no aviso de recebimento, contribuindo assim para a redução do número de reclamações, assim como a redução das ações judiciais por alegação de ausência de notificação.” (sem grifo no original)

A Fundação Procon SP levantou a possibilidade de a notificação da rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência ser entregue a terceiros, ocasionando a não efetiva entrega do documento ao contratante ou a entrega em data posterior. Esta área técnica concorda com esse argumento trazido pela Fundação Procon SP, contudo a ANS não pode exigir dos Correios que a assinatura do aviso de recebimento (AR) seja feita por uma pessoa específica.

Além disso, a notificação por carta com AR foi mantida na forma já prevista na normatização em vigor (Súmula 28), que não exigia a assinatura da pessoa natural contratante.

- Possibilidade de notificação da pessoa natural contratante pelo aplicativo móvel ou pela área restrita da página institucional da operadora na internet (PIN-SS) de forma independente

Conforme informado na Nota Técnica de Análise de Impacto Regulatório (pág. 44/45, item 22) do processo administrativo que encaminha a presente proposta normativa "O aplicativo da operadora pode ser utilizado para facilitar a comunicação com o beneficiário, no entanto, a exemplo das notificações realizadas por meio da área do PIN-SS (área restrita do beneficiário no site da operadora acessível por *login* e senha), não devem ser realizadas somente pelo aplicativo, devendo ser notificado o beneficiário também por, pelo menos, um outro meio, quando a notificação for feita pelo aplicativo ou pelo PIN-SS".

Estes meios de notificação não podem ser usados de forma isolada, uma vez que eles são meios passivos de notificação e requer que o beneficiário acesse por conta própria o portal da operadora na internet ou o seu aplicativo. Notadamente, a notificação por inadimplência deve ser realizada por um meio ativo, em que haja urgência e comprovação de recebimento, por se tratar da iminente exclusão do beneficiário do plano.

Desta forma, tanto a área restrita da página institucional da operadora como o aplicativo da operadora podem ser utilizados para notificar a pessoa natural contratante por inadimplência, mas de forma complementar à notificação realizada pelos meios previstos no art. 8º da minuta.

- Exclusão da obrigatoriedade de notificação da pessoa natural contratante para fins de suspensão ou rescisão do contrato por fraude utilizando-se os meios de notificação previstos no normativo

A proposta normativa tem como escopo a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde (art. 3º, I), ou seja, ao contratante de plano individual ou familiar e ao empresário individual contratante de plano coletivo empresarial. Como a Lei nº 9.656/98 determinou a obrigatoriedade de notificação do contratante de plano individual ou familiar para fins de rescisão ou suspensão do contrato por inadimplência ou fraude, a proposta normativa estabeleceu no art. 13 que também para fins de suspensão ou rescisão do

contrato por fraude a notificação da pessoa natural contratante deverá ocorrer nos termos nela previstos.

- Exclusão das regras moratórias no caso de pagamento da mensalidade com atraso

A ANS recebeu orientação jurídica para informar que a multa de mora é admitida no percentual de 2% sobre o valor da quantia inadimplida nos termos do art. 52, § 1º do Código de Defesa do Consumidor com redação dada pela Lei nº 9.298/96 e que os juros moratórios podem ser fixados em 1 % ao mês na forma do art. 406 do Código Civil combinado com o art. 161, § 1º do Código Tributário Nacional. O objetivo do art. 12 da minuta foi dar visibilidade para a orientação já prevista no item E do Tema XI - Formação de Preço e Mensalidade do Anexo I da IN/DIPRO nº 23/2009.

- Exclusão da obrigatoriedade de notificação do beneficiário de plano coletivo como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência, quando a cobrança é feita diretamente pela operadora ou administradora de benefícios

Embora o escopo da proposta normativa seja a notificação da pessoa natural contratante por inadimplência e alcance, portanto, apenas o contratante de plano individual ou familiar e o empresário individual contratante de plano coletivo empresarial, pois são pessoas físicas, a proposta normativa buscou proteger o beneficiário de plano coletivo contratado por pessoa jurídica que é cobrado diretamente da operadora ou da administradora de benefícios (parágrafo único dos artigos 8º e 14 da RN nº 195/2009), tornando obrigatória a notificação deste beneficiário como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência, e concedendo o prazo de 10 (dez) dias para a quitação do débito.

Ademais, o artigo 14 da minuta não cria regra de exclusão diversa daquela estabelecida na RN 195/2009. **De acordo com o disposto no art. 18 desta RN, a exclusão de beneficiários de contratos coletivos somente poderá ocorrer se estiver prevista no contrato.**

- Não exigência da anuênciada pessoa jurídica contratante para a exclusão de beneficiário de plano coletivo que é cobrado diretamente pela operadora ou administradora de benefícios

A RN nº 195/2009 estabeleceu que nos casos previstos no parágrafo único do art. 8º (coletivos empresariais) e do art. 14 (coletivos por adesão), a operadora pode cobrar a mensalidade diretamente do beneficiário. A cobrança da mensalidade feita diretamente pela operadora ao beneficiário nas hipóteses trazidas no parágrafo único do art. 8º da RN nº 195/2009 é uma faculdade da operadora, podendo haver a cobrança da mensalidade ao beneficiário pela pessoa jurídica contratante ou pela operadora, a depender do que foi combinado entre a contratante e a operadora. Portanto, a anuênciada pessoa jurídica contratante para eventual exclusão do beneficiário por inadimplência não pode ser afastada pela proposta normativa.

Nesses casos, o beneficiário tem vinculação direta com a operadora, a operadora é a pessoa contratante (Autogestões e Administradoras de benefícios).

Ademais, as operadoras só poderão excluir ou suspender a assistência à saúde dos beneficiários, sem a anuênciada pessoa jurídica contratante, nas hipóteses de fraude; ou por perda dos vínculos do titular previstos nos artigos 5º e 9º desta resolução, ou de dependência, desde que previstos em regulamento ou contrato, ressalvado o disposto nos artigos 30 e 31 da Lei nº 9.656, de 1998 (art. 18, parágrafo único, I e II da RN nº 195/2009).

- Inclusão de penalidade pela exclusão de beneficiário de plano coletivo sem observância da lei e sua regulamentação

Tendo em vista que a operadora ou administradora de benefícios, quando efetua a cobrança da mensalidade diretamente ao beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão, deve realizar a notificação do beneficiário como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência nos termos da minuta de resolução normativa em tela e conforme estabelece o seu art. 14, esta área técnica entendeu necessário alterar a redação do art. 17 desta proposta normativa para incluir, no mesmo tipo infrativo previsto neste artigo, a penalidade pela exclusão de beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão em desacordo com a lei e sua regulamentação.

Desta forma, considerando, ainda, que em decorrência da recente publicação de novas normas no âmbito das atividades fiscalizatórias em atenção ao Decreto nº 10.139/2019, a RN nº 124/2006, que versava sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde, foi revogada pela RN nº 489, de 29 de março de 2022, o art. 17 da minuta passou a ter a seguinte redação:

Art. 17. O artigo 106 da RN nº 489, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual ou Exclusão de Beneficiário de Plano Coletivo

Art. 106 Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato individual ou familiar ou excluir beneficiário de plano coletivo empresarial ou coletivo por adesão em desacordo com a lei e sua regulamentação:

Sanção – multa de R\$ 80.000,00”

7. CONCLUSÃO

O presente Relatório apresentou e detalhou o resultado da análise das contribuições realizadas no âmbito da Consulta Pública nº 88/2021, referente à proposta de Resolução Normativa que dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e cancela a Súmula Normativa nº 28, de 2015.

O Relatório aqui apresentado cumpre a etapa de análise de impacto regulatório prevista no artigo 6º, VIII, do Decreto nº 10.411/2020, contendo as informações e manifestações recepcionadas no processo de participação social realizado por meio da Consulta Pública nº 88, com subsídios de interessados na matéria em análise.

Todas as contribuições recebidas foram analisadas, algumas motivaram alterações ou ajustes na proposta preliminar, estando a proposta pronta para ser submetida para apreciação da Diretoria Colegiada. Assim sendo, apresentamos a nova minuta de Resolução Normativa anexa ao processo ([SEI 23558923](#)).

Pelo acima exposto, analisadas todas as contribuições recebidas na Consulta Pública nº 88/2021, sugere-se o encaminhamento da proposta normativa para apreciação da Diretoria Colegiada da ANS, dando-se

seguimento a todo o trâmite regulatório até a entrega à sociedade do compromisso assumido através da Agenda Regulatória.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Santi Carmo Ipiranga, Gerente de Manutenção e Operação dos Produtos (substituto)**, em 13/04/2022, às 20:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiane Julianelli Arruda, Coordenador(a) de Regulação de Acesso aos Produtos**, em 13/04/2022, às 20:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIA GOLTARA VASCONCELLOS FAEDRICH, Gerente-Geral de Regulação da Estrutura dos Produtos (substituto)**, em 13/04/2022, às 20:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **23559653** e o código CRC **3CD09C97**.