



RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, DE XXXXXXXX DE 202X

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.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em vista do que dispõem os artigos 1º e 3º, os incisos II, XXIV, XXIX, XXX, XXXVI e do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e o inciso III e XVI do artigo 6º e a alínea “a” do inciso II do artigo 30, ambos da Resolução Regimental – RR nº 01, de 17 de março de 2017, em reunião realizada no dia XX de XXXXX de 20XX, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN e eu, Diretor-Presidente substituto, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde.

Art. 2º Esta Resolução se aplica apenas aos contratos que foram celebrados após 1º de janeiro de 1999 ou que foram adaptados à Lei nº 9.656, de 1998.

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

I - Pessoa natural contratante: pessoa natural 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;

II - Inadimplência: não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano privado de assistência à saúde até a data de vencimento;

III - Notificação: comunicação feita pela operadora à pessoa natural contratante para informar sobre inadimplência ou algum outro fato relevante.

CAPÍTULO II **DAS REGRAS SOBRE A NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA**

Seção I

Da Obrigatoriedade da Notificação por Inadimplência à Pessoa Natural Contratante

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.

Parágrafo único. 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.

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

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 a partir da data do recebimento da notificação pela pessoa natural contratante e se o débito não for pago nesse prazo.

Art. 7º A pessoa natural contratante deverá ser notificada toda vez que houver a possibilidade de suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora por motivo de inadimplência, ainda que já tenham sido promovidas notificações em situações semelhantes envolvendo a mesma pessoa natural contratante e o mesmo contrato.

Seção II **Dos Meios de Notificação por Inadimplência**

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 do contratante

VI - preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pelo contratante; ou

VII - edital, publicado em jornal de grande circulação do último domicílio conhecido do contratante.

§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações fornecidas pelo 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 confirmando o seu recebimento.

§ 3º Na notificação por edital prevista no inciso VII do *caput* deste artigo, a identificação do 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.

§ 4º 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.

§ 5º 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.

Art. 9º A operadora deverá informar à pessoa natural contratante, no momento da contratação do plano privado de assistência à saúde, sobre os possíveis meios de notificação por inadimplência.

§ 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 sobre os possíveis meios de notificação por inadimplência, principalmente às pessoas naturais que contrataram plano de saúde antes da vigência desta Resolução Normativa.

§ 3º Nos contratos já em vigor que expressamente prevejam as formas de notificação para rescisão, será necessário o aditamento do contrato para a adoção das demais formas de notificação previstas nos incisos do artigo 8º dessa resolução.

§ 4º Na hipótese de descumprimento pela operadora da obrigação prevista no *caput* deste artigo, se o contratante responder à notificação feita pela operadora, será considerada suprida a omissão.

Seção III

Do Conteúdo da Notificação por Inadimplência

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;

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;

VII - a data em que o contrato será rescindido ou suspenso em caso de não pagamento do débito; e

VIII - 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.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. A observância do disposto nesta Resolução atende para todos os fins o a exigência de notificação disposta no parágrafo único, II, do artigo 13 da Lei nº 9.656, de 1998.

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, desde que previstos em contrato.

Art. 13 Para suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por motivo de fraude, a operadora deverá notificar a pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde, observando-se os meios de notificação admitidos nesta Resolução.

Art. 14. 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.

Parágrafo único. A exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão pelo motivo de inadimplência somente poderá ocorrer se houver previsão contratual e anuência da pessoa jurídica contratante.

Art. 15 É vedada a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, por qualquer motivo, durante a internação de qualquer beneficiário, titular ou dependente, de plano privado de assistência à saúde contratado por pessoa natural.

Parágrafo único A vedação disposta no *caput* deste artigo somente se aplica aos planos que tenham cobertura assistencial hospitalar.

Art. 16. Esta Resolução se aplica a todas as formas de notificação e/ou comunicação para outros fins ao beneficiário ou ao contratante somente no que não for incompatível com regulamentações específicas em vigor.

Art. 17. O artigo 82 da RN nº 124, de 30 de março de 2006, 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

Art. 82 Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato individual ou familiar em desacordo com a lei e sua regulamentação:

Sanção – multa de R\$ 80.000,00”

Art. 18. Fica cancelada a Súmula Normativa nº 28, de 30 de novembro de 2015.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

ROGÉRIO SCARABEL
Diretor-Presidente

***Obs.: Atenção - Por se tratar de minuta de normativo, o documento é assinado pelo responsável da área técnica que apresenta a proposta, não conferindo validade normativa ao presente documento.**



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIA GOLTARA VASCONCELLOS FAEDRICH, Gerente-Geral de Regulação da Estrutura dos Produtos (substituto)** - Portaria nº 10.373 de 03/07/2019, em 11/06/2021, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Carla de Figueiredo Soares, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIPRO (substituto)**, em 11/06/2021, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **21037152** e o código CRC **8052B2EF**.