



**PROCESSO Nº: 33910.030331/2019-89**

**NOTA TÉCNICA Nº 90/2021/GEMOP/GGREP/DIRAD-DIPRO/DIPRO**

**À Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos**

**ASSUNTO: Agenda Regulatória 2019/2021 – Proposta de Resolução Normativa para regulamentar a notificação por inadimplência do beneficiário.**

**Nota Complementar à nota técnica de análise de impacto regulatório (DOC SEI [16653664](#))**

Prezada Diretora Adjunta Substituta,

A presente nota técnica tem como escopo dar continuidade ao projeto da Agenda Regulatória 2019/2021 - Aprimoramento das Regras de Notificação de Inadimplência e Regulamentação de Suspensão e complementar a Nota de Análise de Impacto Regulatório (Doc. SEI [16653664](#)) acostada ao processo SEI nº 33910.030331/2019-89, tendo em vista a publicação da Lei nº 13848, de 25 de junho de 2019 (Lei das Agências Reguladoras) e do Decreto 10.411, de 30 de junho de 2020, que regulamenta a análise de impacto regulatório, bem como apresentar a análise das contribuições encaminhadas pela Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras à proposta de elaboração de Resolução Normativa que objetiva o aprimoramento da regulamentação relativa à notificação de inadimplência do beneficiário.

Antes de adentrar na análise das contribuições trazidas pela DIOPE/ANS, e considerando o aprimoramento das discussões realizadas com a área técnica até o presente momento, esta GEMOP/GGREP/DIPRO verificou a necessidade de promover alguns ajustes na redação da minuta de resolução normativa, como a realocação de alguns artigos, para aperfeiçoar o seu conteúdo e trazer maior clareza às regras que serão implementadas com a publicação deste normativo.

Neste sentido, cumpre informar que foi verificada a necessidade de promover as seguintes alterações no texto da minuta de resolução normativa:

1 – Acrescentar o termo “contratante” ao art. 1º da minuta de resolução normativa para adequá-la ao disposto na ementa em acolhimento à contribuição encaminhada pela DIOPE/ANS, uma vez que a redação anterior deste artigo se referia à notificação de “pessoa natural de plano privado de assistência à saúde”, e não à “pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde”, conforme se verifica a seguir:

De:

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

Para:

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

2 – Reordenar os incisos do art. 3º da minuta e acrescentar à definição de “Pessoa natural contratante” a expressão “independentemente do tipo de contratação” para deixar claro que tal conceito não está limitado ao contratante de plano individual ou familiar, bem como incluir o conceito de “notificação”, uma vez que este artigo já trazia o conceito de “inadimplência”, mas não abordava a notificação, que é o tema da proposta normativa aqui tratada. Desta forma, o art. 3º da minuta passa a apresentar a seguinte redação:

De:

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

I – Inadimplência: não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano privado de assistência à saúde até a data de vencimento.

II - Pessoa natural contratante: pessoa natural que celebra o contrato diretamente com a operadora de planos privados de assistência à saúde e é responsável pelo pagamento da mensalidade do plano de saúde, podendo ou não estar vinculada ao contrato como beneficiária.”

Para:

“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.”

3 – Evidenciar no art. 4º da minuta de resolução normativa que a suspensão ou rescisão unilateral do contrato devem ser precedidas de comprovada notificação da pessoa natural contratante pela operadora até o quinquagésimo dia de inadimplência.

Além disso, foi acrescentado ao mesmo artigo o parágrafo único para esclarecer que os dias em atraso no pagamento das mensalidades não serão contados como período de inadimplência para fins de suspensão ou rescisão do contrato, uma vez esta informação não foi regulamentada por esta Autarquia, ficando a critério das operadoras definir pela contagem ou não dos dias em atraso no pagamento das mensalidades já quitadas para fins de suspensão ou rescisão do contrato.

Assim, uma vez paga a mensalidade em atraso pela pessoa natural contratante com os encargos moratórios previstos no contrato (item E do Tema XI do Anexo I da IN DIPRO nº 23/2009), 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, uma vez que não houve inadimplência, visto que a pessoa natural contratante quitou a mensalidade com os encargos advindos dos dias de atraso, se previstos no contrato.

Desta forma, o artigo 4º da minuta em questão passou a ter a seguinte redação:

De:

“Art. 4º É permitida a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato de plano privado de assistência à saúde celebrado por pessoa natural motivada por inadimplência por período superior por 60 (sessenta) dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que seja comprovadamente notificada até o quinquagésimo dia de inadimplência.”

Para:

“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”.

4 - Renumerar o art. 5º como art. 6º da minuta e adequação da redação, sem alteração da regra nele já prevista, nos termos abaixo:

De:

“Art. 5º A suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência, somente poderá ocorrer após decorrido o prazo mínimo de 10 (dez) dias a partir do recebimento da notificação pelo contratante e se o débito não for pago nesse prazo.”

Para:

“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.”

5 – Deslocar a redação do art. 6º para o art. 12 (que integra as Disposições Finais) do mesmo documento, pois, embora esteja relacionada à inadimplência, não se refere, de modo específico, à notificação da pessoa natural contratante para fins de suspensão ou rescisão do contrato:

De:

“Art. 6º Poderá ser imputada multa de 2% sobre o valor do débito em atraso e/ou juros de mora de 1% ao mês (0,033 ao dia) pelos dias em atraso, desde que previstos em contrato.”

Para:

“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.”

6 – Retirar o trecho final “conforme as especificidades de cada meio de notificação dispostas no artigo 9º desta Resolução.” da redação do art. 7º, sendo de responsabilidade da operadora a comprovação da notificação com a devida data do recebimento pela pessoa natural contratante, e renumerá-lo como art. 5º.

De:

“Art. 7º Cabe à operadora a comprovação de que o contratante foi notificado sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data do recebimento da notificação pelo contratante, conforme as especificidades de cada meio de notificação dispostas no artigo 9º desta Resolução.”

Para:

“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.”

7 – Renumerar o art. 8º da minuta como art. 7º e substituir o termo “contratante” por “pessoa natural contratante”, conforme disposto na ementa, nos termos abaixo:

De:

“Art. 8º O contratante deverá ser notificado 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 o mesmo contratante e o mesmo contrato”.

Para:

“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”.

8 – Renumerar o art. 9º da minuta como art. 8º com alteração de redação nos §§ 1º, 2º e 5º na forma abaixo exposta:

De:

“Art. 9º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:

(...).

§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações de endereço residencial, número de telefone fixo, número de telefone celular e endereço de correio eletrônico (e-mail) 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 à notificação confirmando o seu recebimento ou for suprida por outra forma de notificação prevista 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 por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de *login* e senha pessoais do contratante e que seja utilizado ainda, qualquer outro meio previsto nos incisos I a VII.”

Para:

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

(...).

§ 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.

(...)

§ 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.”

Conforme acima exposto: a) a redação do § 1º foi alterada para informar que na notificação devem ser usadas as informações fornecidas pelo contratante cadastradas no banco de dados da operadora sem especificá-las, como na redação anterior, uma vez que cabe à cada operadora a escolha dos dados cadastrais que serão solicitados da contratante; b) no § 2º foi excluído o trecho “ou for suprida por outra forma de notificação prevista neste artigo” para dispor de forma clara que a notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando o seu recebimento, sendo certo que caso não haja a confirmação do destinatário e ele for notificado também por outro meio previsto nesta proposta normativa, esta notificação será considerada válida; e c) a redação do § 5º foi alterada excluindo-se o trecho final “e que seja utilizado ainda, qualquer outro meio previsto nos incisos I a VII.”, uma vez que ela já informa que de forma complementar aos meios de notificação dispostos neste artigo, a notificação por inadimplência pode ser feita em área restrita da página institucional da operadora na Internet e por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de *login* e senha pessoais do contratante.

9 – Renumerar o art. 10 da minuta como art. 9º com a exclusão do trecho “bem como sobre a possibilidade de escolha dos meios de notificação de sua preferência”, nos termos abaixo:

De:

“Art.10 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, bem como sobre a possibilidade de escolha dos meios de notificação de sua preferência.”

Para:

“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 previstos nesta Resolução.”

Esta GEMOP/GGREP/DIPRO, em função do dever de transparência e informação que rege as relações contratuais entendeu que cabe à operadora informar ao beneficiário os meios de notificação que poderão ser utilizados na comunicação do beneficiário para fins de suspensão ou rescisão do contrato, sendo certo que a operadora deverá notificar o beneficiário até que seja comprovada a notificação por um dos meios previstos nesta proposta normativa.

Neste sentido, sobre o item 3 da página 24 da Nota Técnica de Análise de Impacto Regulatório (Doc. [16653664](#)) deve ser compreendido que a operadora tem o dever de informar ao beneficiário os meios de notificação que poderão ser utilizados numa eventual notificação para fins de suspensão ou rescisão do contrato.

Outras alterações foram necessárias neste artigo, tais como:

a) Excluir da redação do § 1º o trecho “sob pena de a notificação ser considerada válida se for realizada com base numa informação do banco de dados da operadora cuja atualização não foi feita pelo contratante”, conforme se verifica abaixo:

De:

“Art.10 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, bem como sobre a possibilidade de escolha dos meios de notificação de sua preferência.

§ 1º Além da obrigação prevista no caput deste artigo, a operadora deverá informar ao contratante sobre a necessidade de manter as suas

informações cadastrais atualizadas, sob pena de a notificação ser considerada válida se for realizada com base numa informação do banco de dados da operadora cuja atualização não foi feita pelo contratante.”

Para:

“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 previstos nesta Resolução.

§ 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.”

Neste aspecto, é importante deixar claro que embora na Nota Técnica de Análise de Impacto Regulatório (Doc. [16653664](#)) acostada ao processo tenha sido pontuado no item 4 da pág. 25 que a “A pessoa natural contratante deverá manter as suas informações cadastrais atualizadas, sob pena de a notificação ser considerada válida”, no aprofundamento das discussões sobre o tema ora tratado desde a juntada do referido documento (Doc. 16653664) ao processo, esta GEMOP/GGREP/DIPRO, neste ponto específico pontua que muito embora seja obrigação da pessoa natural contratante manter seus dados cadastrais atualizados na operadora, a notificação não será considerada válida se for realizada por algum meio que não foi atualizado pela pessoa natural contratante.

b) Acrescentar ao § 3º que o motivo do aditamento dos contratos em vigor que expressamente prevejam as formas de notificação para rescisão é permitir a adoção das demais formas de notificação previstas nos incisos do artigo 8º da minuta de resolução normativa, uma vez que a redação anterior não trazia o motivo do aditamento desses contratos, conforme se verifica nos termos abaixo:

De:

“Art.10 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, bem como sobre a possibilidade de escolha dos meios de notificação de sua preferência.”

(...)

§ 3º Nos contratos já em vigor que expressamente prevejam as formas de notificação para rescisão, será necessário o aditamento do contrato.”

Para:

“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 previstos nesta Resolução.

(...)

§ 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 desta Resolução.”

Assim, caso a operadora tenha previsto em contrato expressamente formas de notificação, para que ela possa lançar mão das novas formas permitidas será necessário o aditamento contratual.

10 – Renumerar o art. 11 da minuta de resolução normativa como art. 10.

11 – Renumerar o art. 12 da minuta de resolução normativa como art. 11 e adequar a sua redação para informar que a observância do disposto na vindoura resolução normativa atende à exigência de notificação disposta no parágrafo único, II, do artigo 13 da Lei nº 9.656, de 1998.

De:

“Art. 12 A observância do disposto nesta Resolução Normativa atende para todos os fins o cumprimento do disposto no artigo 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9.656, de 1998.”

Para:

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

12 – Excluir da redação do art. 13 da minuta o trecho “e demais dispositivos, no que couber” para informar que a notificação à pessoa natural contratante é um pré-requisito para que a operadora possa suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por motivo de fraude, e que ela deverá ser feita com os meios de notificação admitidos no normativo, conforme se verifica nos termos abaixo:

De:

"Art. 13 É obrigatória a notificação à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde para que a operadora possa suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por motivo de fraude, observando-se as formas de notificação admitidas nesta Resolução e demais dispositivos, no que couber."

Para:

"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."

13 – Estabelecer no art. 14 que a) as operadoras ou administradoras de benefícios devem notificar o beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão quando este é o responsável direto pelo pagamento da mensalidade (parágrafo único dos arts. 8º e 14 da RN nº 195/2009), como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência; e que b) aplica-se a esta notificação as disposições da vindoura resolução normativa, que podem ser utilizadas pelas operadoras e administradoras de benefício para este fim, conforme disposto abaixo:

"Art. 14. Nos casos em que for permitida à operadora ou administradora de benefícios efetuar a cobrança da mensalidade diretamente ao beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão, é obrigatória a

notificação como pré-requisito para a sua exclusão do contrato por motivo de inadimplência, conforme as disposições desta Resolução."

Tendo em vista que a presente proposta normativa tem como tema a notificação da pessoa natural contratante por inadimplência para fins de suspensão ou rescisão do contrato, a inserção deste artigo mostrou-se necessária para evidenciar a obrigatoriedade de notificação do beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão pelas operadoras ou administradoras de benefício, quando ele for o responsável direto pelo pagamento da mensalidade, aplicando-se a esta notificação as disposições previstas na minuta deste normativo.

14 – Substituir o termo "segmentação" por "cobertura assistencial" no parágrafo único do art. 14 da minuta para facilitar a compreensão de que a vedação prevista no *caput* do artigo somente se aplica aos planos que tenham cobertura hospitalar, e renumerá-lo como art. 15.

De:

"Art. 14. 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 segmentação hospitalar."

Para:

"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."

15 – Adequar a redação do art. 15 e renumerá-lo como art. 16 para informar que a resolução normativa se aplica a todas as formas de notificação e/ou

comunicação para outros fins ao beneficiário ou a contratante, que não sejam incompatíveis com regulamentações específicas, visto que algumas notificações ou comunicações ao beneficiário ou ao contratante podem estar regulamentadas por outros normativos da Agência, não se aplicando, nestes casos, as formas de notificação admitidas nesta proposta normativa.

De:

“Art. 15. É válida a notificação para outros fins ao beneficiário ou ao contratante, se realizada pela operadora por quaisquer meios estabelecidos nesta Resolução”.

Para:

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

16 - Renumerar o art. 16 como art. 17.

17 – Renumerar o art. 17 como art. 18.

18 – Renumerar o art. 18 como art. 19.

Devidamente justificadas as adequações que foram realizadas na redação da minuta de resolução normativa em comento, passamos à análise das contribuições encaminhadas pela DIOPE/ANS.

## **CONTRIBUIÇÕES DA DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DAS OPERADORAS**

As contribuições da DIOPE/ANS, que foram encaminhadas nos termos abaixo:

**Contribuição:**

**“1. A RN não deixa claro como a operadora deve comprovar a notificação por e-mail, SMS ou Whatsapp, o que mantém o regulado na mesma insegurança jurídica que a RN pretenderia afastar.”**

**Justificativa:** A comprovação da notificação por e-mail é demonstrada no inciso I do art. 8º da minuta de RN ao dispor que o correio eletrônico somente pode ser usado como forma de notificação se for utilizado com certificado digital ou com confirmação de leitura, pois destas formas é possível comprovar a ciência do beneficiário.

“Art. 8º (...)

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

A comprovação da notificação por SMS ou *Whatsapp* está prevista no § 2º do mesmo artigo que assim dispõe:

“Art. 8º

(...)

*§ 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 à notificação confirmando o seu recebimento”. (grifamos)*

A possibilidade de utilização das formas de notificação SMS ou aplicativos de dispositivos móveis como *Whatsapp, Messenger*, desde que seja confirmado o recebimento da notificação pelo destinatário, já está prevista no Entendimento DIFIS nº 13, em vigor desde dezembro de 2019, e foi corroborada pela área técnica da DIPRO, uma vez que a confirmação indica a ciência do beneficiário.

Conforme acima exposto, a minuta expõe de forma clara que a notificação por e-mail só é admitida com certificado digital ou com confirmação de leitura do beneficiário e que, quando realizada por SMS ou aplicativos móveis como *Whatsapp, Messenger*, somente será admitida com a confirmação do recebimento da notificação pelo destinatário (beneficiário) para que seja possível comprovar a sua ciência (art. 8º, I).

### **Contribuição:**

“2. A RN trata de temas alheios ao seu objetivo (“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 30 de novembro de 2015 e o Entendimento DIFIS nº 13, de 2019.”) nos artigos 4º, 5º, 6º, 13, 14 e 15.”

Abaixo serão explicitados os motivos que justificam a inclusão dos supracitados artigos na minuta em questão.

### **Art. 4º:**

De:

“Art. 4º É permitida a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato de plano privado de assistência à saúde celebrado por pessoa natural motivada por inadimplência por período superior por 60 (sessenta) dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que seja comprovadamente notificada até o quinquagésimo dia de inadimplência.”

Para:

“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.”

**Justificativa:** Embora este artigo tenha sofrido as alterações explicitadas acima, permaneceu dispondo **em que condições poderá ocorrer a notificação por inadimplência do beneficiário que celebrou contrato de plano privado de assistência à saúde com a operadora**, tema da minuta ora tratada, portanto, está diretamente ligado ao objetivo da minuta. Além disso, o que se está regulamentando é exatamente a operacionalização da notificação prevista neste artigo, que é uma reprodução do artigo 13 da Lei 9656/98.

### **Art. 5º:**

Como já dito, a redação do citado art. 5º passou a integrar o art. 6º da minuta nos termos abaixo:

"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."

**Justificativa:** Este artigo tratava do período a ser aguardado pelas operadoras após a notificação do beneficiário por inadimplência, uma vez que o eventual pagamento do débito pelo beneficiário no prazo indicado impede a suspensão ou rescisão do contrato.

Desta forma, considerando que a notificação do beneficiário tem por finalidade oportunizar a possibilidade de quitação do débito a fim de impedir a suspensão ou rescisão do contrato, a regra está intrinsecamente relacionada à notificação por inadimplência de que trata a minuta proposta.

### **Art. 6º:**

"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".

**Justificativa:** Essa regra, atualmente disposta no art. 12 da minuta de resolução normativa, está prevista no item E do Tema XI – Formação de Preço e Mensalidade, do Manual de Elaboração dos Contratos de Planos de Saúde (Anexo I da IN DIPRO nº 23, de 2009). No entanto, considerando que tal preceito define as consequências da inadimplência do beneficiário, optou-se por contemplá-la na minuta de Resolução Normativa, por 2 motivos:

1 - Para reforçar a necessidade do seu cumprimento pelas operadoras.

2 - Para que as regras referentes à notificação por inadimplência estejam todas num mesmo normativo.

**Art. 13:**

“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. “

**Justificativa:** O dispositivo tratado neste artigo busca informar a obrigatoriedade de notificação do beneficiário por motivo de fraude para fins de suspensão ou rescisão do contrato, e que podem ser utilizados os meios de notificação admitidos na minuta em tela para este fim. A ideia é uniformizar as formas permitidas para a notificação do beneficiário, independentemente do motivo.

Por ser a fraude outro motivo de notificação que não aquele informado na ementa e no art. 1º da minuta, o art. 13 foi alocado nas Disposições Finais da minuta, uma vez que não contempla regra a ser observada na notificação por inadimplência.

**Art. 14:**

“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.”

**Justificativa:** O dispositivo previsto no citado art. 14 (renumerado como art. 15) foi um pleito da entidade que representa as operadoras exclusivamente odontológicas, haja vista que a vedação de impossibilidade de rescisão de contrato individual ou familiar no caso de internação do titular ou do dependente já estava prevista na Súmula Normativa nº 28, de 2015, mas não excepciona os contratos em que não há cobertura hospitalar, por isso tal entendimento foi contemplado de forma expressa na minuta em questão.

Explica-se melhor. Os beneficiários, por vezes, possuem produtos odontológicos em apartado do plano de segmentação médico hospitalar. Como há a vedação de rescisão de contrato para beneficiário internado, mesmo que inadimplente, o beneficiário que está inadimplente no plano odontológico, pode ter seu contrato rescindido, ainda que internado.

Segue manifestação da entidade representante das Operadoras de Odontologia:

*"os motivos que levam o beneficiário a abandonar o plano odontológico não foram tratados quando da edição da Súmula 28, que limitou o entendimento às situações médico-hospitalares. Prova disso é a previsão de não poder cancelar quando há dependente internado, o que sequer está sobre conhecimento ou ingerência da operadora odontológica"*

Ademais, a presente proposta tem por finalidade, justificada na nota de Análise de Impacto Regulatório, de unir todas as disposições que estão previstas em diversos normativos sobre a Notificação por Inadimplência em um só. Como foi proposta a revogação da Súmula nº 28 e tal previsão consta dela, para que não haja supressão de direito já concedido aos beneficiários, foi reproduzida tal disposição.

#### **Art. 15:**

*"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."*

**Justificativa:** A finalidade do artigo acima exposto, renumerado como art. 16, foi informar que a minuta de resolução normativa ora proposta se aplica a todas às notificações e/ou comunicações ao beneficiário ou ao contratante, para outros fins, que não sejam incompatíveis com regulamentações específicas.

Assim, busca-se que as formas de notificação previstas nesta proposta normativa possam ser aplicadas para as demais comunicações a serem realizadas pela operadora ao beneficiário ou ao contratante que não estejam regulamentadas por outras normas em vigor, cumprindo assim as diretrizes do Dec. 10.139, de 29 de novembro de 2019, que determina um enxugamento normativo através da revisão e consolidação dos atos normativos inferiores a decreto editados por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019 (Lei de liberdade

econômica), que estabelece, dentre outros princípios, a intervenção subsidiária e excepcional do Estado sobre o exercício de atividades econômicas.

Além disso, a possibilidade de uso das formas de notificação definidas nesta proposta normativa em outras comunicações da operadora ao beneficiário ou ao contratante se coaduna com a Lei nº 13.874 (Lei da Liberdade Econômica), uma vez que preza pela não taxatividade dos meios de comunicação com os cidadãos, de forma a não tornar a norma obsoleta em razão das inovações tecnológicas. Define-se assim que, na falta de regulamentação específica, toda e qualquer comunicação da operadora ao beneficiário ou ao contratante pode ser realizada no formato previsto nesta minuta de resolução normativa, aproveitando-se desse modo o formato já utilizado pela operadora, evitando custos e desperdícios.

### **Contribuição:**

**“3. O § 2º do art. 10 da proposta de RN é muito vago quanto à notificação dos beneficiários desses novos meios de notificação. Isso não é irrelevante. O beneficiário, no ato da contratação, não foi alertado quanto à importância de manter atualizados perante a operadora dados como número de celular e e-mail. Notificá-lo para o fim de rescisão contratual por esses meios sem que ele seja comprovadamente avisado dessa possibilidade contraria o dever de informação que decorre da boa-fé objetiva, sendo certo que em relações de consumo esse dever de informação é ainda mais intenso para o fornecedor.”**

**Justificativa:** o texto a que se refere a contribuição acima exposta é o atual § 2º do art. 9º da minuta de resolução normativa, que assim dispõe:

“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 previstos nesta Resolução.

(...).

§ 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.”

De acordo com o disposto no § 2º do art. 9º da minuta acima exposto, e **tendo em vista os deveres da informação e da transparência que devem nortear as relações de consumo, a operadora está obrigada a divulgar de**

**forma ampla os possíveis meios de notificação por inadimplência** a serem utilizados numa eventual notificação do beneficiário para fins de suspensão ou rescisão contratual, o que é indispensável para que ele tome conhecimento dos meios de contato da operadora para este fim e da necessidade de manter os canais de comunicação com a operadora atualizados.

A divulgação dos meios de notificação por inadimplência é importante para proteger o beneficiário que passa a ter conhecimento das formas de notificação que poderão ser utilizadas para fins de suspensão ou rescisão do contrato.

Considerando que não há como saber se a operadora orientou o beneficiário no ato da contratação a manter suas informações cadastrais atualizadas, foi estabelecida no § 1º do mesmo artigo da minuta **a obrigatoriedade de a operadora informar ao contratante a necessidade de manter as suas informações cadastrais atualizadas.**

Desta forma, **o § 2º do art. 9º da minuta demonstra de forma clara a obrigatoriedade atribuída às operadoras de comunicar de forma ampla os meios de notificação do beneficiário por inadimplência.**

Acrescente-se que conforme já mencionado, o Entendimento DIFIS nº 13 está em vigor desde dezembro de 2019 e todas as formas de notificação previstas na proposta estão contempladas na referida orientação.

Este entendimento prevê o aditamento dos contratos para a permissão de utilização dos meios de notificação, assim, além do dever de divulgação, até a entrada em vigor do novo normativo, vários instrumentos jurídicos já estarão aditados e, os contratos celebrados após a edição do Entendimento DIFIS já terão a previsão dos meios de comunicação ali previstos.

#### **Contribuição:**

**“4. A Análise de Impacto Regulatório é muito superficial, pois não trata dos custos envolvidos e da segurança da integridade e da privacidade de informações digitais, temas diretamente relacionados à inovação pretendida.”**

**Justificativa:** A Análise de Impacto Regulatório não aprofundou a questão dos custos envolvidos porque a justificativa para a inclusão do tema na Agenda Regulatória era justamente o pleito das operadoras de alto custo das formas de notificação previstas na Súmula nº 28/2015 (notificação postal por AR; por meios próprios da operadora ou por edital em jornal de grande circulação). Tanto é que o AIR se inicia com o seguinte trecho:

*“As operadoras alegam em suma, a existência de outras formas de notificação, além daquelas previstas na Súmula nº 28/2015, que são mais modernas, menos custosas, e mais eficazes do que aquelas permitidas pelo regramento vigente. Para comprovar suas alegações, as operadoras forneceram dados referentes aos custos e efetividade dos meios previstos pela regulamentação.*

*Em relação à via postal com Aviso de Recebimento (AR) - informaram que o custo médio de uma notificação por via postal com AR é de R\$ 13,45 (treze reais e quarenta e cinco centavos), enquanto outras formas de notificação chegam a custar 1/5 do valor. O impacto é ainda mais elevado nos casos das operadoras odontológicas, que têm um ticket médio mensal em torno de R\$18,00 (dezoito reais) e que a inadimplência representa mais de 40% dos motivos de rescisões contratuais, conforme contribuição encaminhada pelo SINOG – Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo.”*

Importante salientar que as apresentações e documentos acostados ao processo SEI nº 33910.030331/2019-89, em sua maioria, trouxeram informações sobre a redução de custo.

Citaremos algumas a seguir:

**SINOG** - *"Resultado esperado: atualização das possibilidades de notificação do beneficiário para fins de rescisão contratual, como forma de garantir transparência ao processo de cancelamento dos contratos por instrumentos que acompanhem os avanços tecnológicos.*

*Notificações menos onerosas: • E-mail certificado –R\$ 1,90; • Combo SMS – R\$ 0,60 por combo (combos de 3 SMSs); • URA Reversa – R\$ 1,85 por minuto; • Ligação ativa – R\$ 3,61 "* (Doc. [15110375](#))

**AMIL** - *"Custo anual da operação com envio de Notificações por Correio R\$ 8.096.844,59*

*Economia: Implantação de serviço de E-mail com Certificado Digital. - R\$ 7,6 milhões/ano" (Doc. [15111083](#))*

**HAPVIDA**- *“Nessa perspectiva, com o fito de elucidar o volume financeiro suportado por esta Operadora diante dos custos incidentes decorrentes de publicações, envio de telegramas e demais atividades inerentes ao correto cumprimento do art. 13 da Lei 9.656/98, contabilizou-se o custo médio das filiais na Região Norte-Nordeste e que perfaz a quantia gasta anualmente, em média, de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais)...” (Doc. [15111187](#))*

**JÚLIO CEZAR PAUZEIRO (Business & Risks)** – *“Os processos digitais de comunicação atuais custam em média 1/3 do valor de um AR enviado pelos Correios”. (Doc. [15116401](#))*

**ABRAMGE** - *“Redução de custo regulatório e operacional” (Doc. [15110063](#))*

**FENASAÚDE** – “*Diagnóstico: comprovação da notificação de inadimplência e suspensão é ineficaz e gera custos elevados.*”

→ *Causas: Solicitação de Aviso de Recebimento (AR), assinatura comprovada têm custos elevados, nem sempre a operadora possui o endereço do beneficiário.*

→ *Solução: permitir métodos de comunicação eletrônicos, mais baratos e efetivos do que o comprovante físico da notificação*”. (Doc. [15110174](#))

“(…) que o novo normativo (…) seja editado para regulamentar a notificação do beneficiário por inadimplência e suspensão de contratos, e, assim, oportunizar segurança e eficiência na notificação ao beneficiário, redução dos custos operacionais e administrativos, e redução do risco de desassistência do beneficiário” (Doc. [15601216](#)).

**UNIMED DO BRASIL** – “*Simplificação e modernização do processo de notificação de beneficiários inadimplentes (AR) e, em caso de insucesso, da exigência de edital*”. (Doc. 15110919)

**IBA** – “*Há problemas no processo de atualização cadastral de endereço dos beneficiários nas Operadoras, o que aumenta o custo com correspondência com aviso de recebimento (AR) e publicação em jornal de grande circulação (vide Súmula 28 da ANS);*

- *As atuais regras de notificação de inadimplência e regulamentação de suspensão tem custo regulatório e operacional altos que impactarão diretamente nos preços aos beneficiários;*
- *Os meios de notificação atuais não estão alinhados com os avanços tecnológicos;”*

(…)

*A proposta para solução passa necessariamente por uma revisão (ou revogação) da Súmula 28, permitindo que o processo de notificação de inadimplência e regulamentação da suspensão de atendimento pela falta de pagamento se adapte aos meios mais modernos e menos onerosos de comunicação, fazendo uso principalmente de novas tecnologias.*

(…)

*Melhoria no processo de cobrança, aumentando a agilidade e diminuindo o custo, através de instrumentos que acompanhem o avanço tecnológico.”.* (Doc. [15584114](#)).

Das informações acima expostas, vale destacar o custo médio das filiais da operadora HAPVIDA na Região Norte-Nordeste com as notificações do beneficiário por inadimplência que perfaz a quantia, em média, de **R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais)/ano; os baixos valores de notificação quando utilizados os meios sugeridos pelo SINOG** (E-mail certificado –R\$ 1,90; Combo SMS – R\$ 0,60 por combo (combos de 3 SMSs); URA Reversa – R\$ 1,85 por minuto; Ligação

ativa – R\$ 3,61); e a **economia de R\$ 7,6 milhões/ano apresentada pela AMIL com a implantação de serviço de E-mail com Certificado Digital.**

Neste sentido, tendo em vista a sugestão de inclusão de dados referentes à redução dos custos envolvidos com a utilização de meios menos onerosos de notificação do beneficiário por inadimplência a ser implementada pela proposta normativa em tela, muito embora tais informações já constem do presente processo, acatamos a contribuição sugerida e incluímos nesta Nota complementar, conforme solicitado.

Assim, considerando que a utilização das formas eletrônicas foi solicitada pelas próprias operadoras em função do baixo custo e da maior eficácia na comprovação do recebimento da notificação pelo beneficiário, esta área técnica concluiu pela possibilidade de comunicação dos beneficiários pelos meios eletrônicos elencados no art. 8º da minuta em questão, sem prejuízo da utilização das formas tratadas na Súmula Normativa nº 28, de 2015.

Tendo em vista que o art. 8º da minuta de resolução normativa não determina a utilização tão somente dos meios eletrônicos, sendo mantida no mesmo artigo a possibilidade de uso das formas de notificação previstas na Súmula nº 28, de 2015 a saber, por carta com aviso de recebimento (AR), por preposto e por edital, cabe às operadoras a responsabilidade pela segurança da integridade e da privacidade de informações digitais transmitidas nos meios eletrônicos de notificação que utilizarem dentre aqueles estabelecidos no citado artigo.

#### **Contribuição:**

**“5. O objetivo da RN pode ser comunicado com mais precisão no artigo 1º, reproduzindo o conteúdo da ementa. O artigo 1º dispõe: “Esta Resolução regulamenta a notificação por inadimplência à pessoa natural de plano privado de assistência à saúde.” Deveria dizer: “Esta Resolução regulamenta a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde...”.**

**Justificativa:** A proposta de resolução normativa tem por objetivo regulamentar a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde conforme disposto na sua ementa. À redação do art. 1º da minuta foi acrescido o termo contratante para adequá-la ao texto da ementa, conforme se verifica abaixo:

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

No entanto, vale ressaltar que a presente proposta normativa regulamenta a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante que é aquela que celebra diretamente o contrato com a operadora independentemente do tipo de contratação do plano de saúde, e é responsável pelo pagamento da mensalidade, conforme define o inciso I do art. 3º da minuta nos seguintes termos:

“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;”

Importante destacar que a opção regulatória foi não limitar a notificação ao beneficiário contratante de plano individual ou familiar para fins de suspensão ou rescisão do contrato de modo a estabelecer que as formas de notificação definidas na presente minuta de resolução normativa possam ser utilizadas também na eventual notificação, para outros fins, do beneficiário vinculado a contrato individual ou familiar, coletivo empresarial ou coletivo por adesão, conforme assegura o art. 16 da minuta nos termos abaixo:

“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.”

Explanadas acima as contribuições da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras à proposta de resolução normativa em tela, bem como as justificativas apresentadas aos pontos colocados pela referida diretoria, aproveitamos a oportunidade para tecermos algumas considerações sobre a Nota Técnica de Análise de Impacto Regulatório (AIR) acrescido da presente nota complementar.

O documento de Análise de Impacto Regulatório – AIR (Doc. [16653664](#)) acostado ao presente processo foi elaborado à época com os elementos necessários, referentes a matéria em análise, em conformidade com o documento Diretrizes Gerais e Guia Orientativo para Elaboração de Análise de Impacto Regulatório, publicado em 2018 pela Casa Civil da Presidência da República.

No entanto, esta GEMOP/GGREP/DIPRO verificou que para adequar o Relatório de Análise de Impacto Regulatório (Doc. SEI [16653664](#)) às

exigências do Decreto nº 10.411, de 2020, que entrou em vigor no último dia 15 de abril e ao novo Guia para Elaboração de Análise de Impacto Regulatório ([https://www.gov.br/economia/ptbr/assuntos/noticias/2021/abril/arquivo/af\\_min\\_gui\\_a\\_tecnico\\_plano\\_plurianual\\_alta.pdf](https://www.gov.br/economia/ptbr/assuntos/noticias/2021/abril/arquivo/af_min_gui_a_tecnico_plano_plurianual_alta.pdf)) lançado pela Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade do Ministério da Economia (Sepec/ME), na mesma data, com o objetivo de fortalecer a disseminação de práticas voltadas à melhoria da qualidade regulatória, foi necessário elaborar o Sumário Executivo em anexo (Doc. [20930705](#)), em cumprimento ao disposto no inciso I do art. 6º do citado normativo.

Além disso, acrescenta-se ainda que foi instaurado o GT de Odontologia, por meio da Portaria nº 393/2020/PRESI, no qual foi ressaltado que a possibilidade de notificação do beneficiário por meios menos onerosos são enfatizadas pelas operadoras odontológicas, no entanto, foi observado que não há qualquer especificidade, uma vez que a presente proposta normativa alcança as operadoras, independentemente de sua modalidade, embora tenha sido um pleito da operadoras odontológicas, conforme apontado na Agenda Regulatória 2019-2021.

Por fim, considerando que a opção regulatória apontada na Nota de Análise de Impacto Regulatório foi a edição de resolução normativa, sugere-se que a minuta de normativo (Doc. [20929369](#)) seja submetida à consulta pública.

Neste sentido, sendo estes os esclarecimentos que cabem a esta área técnica, propõe-se que o presente processo seja encaminhado à ciência da DIRAD/DIPRO com sugestão de remessa à Coordenação de Apoio à Diretoria Colegiada – COADC para inserção em pauta da próxima reunião da Diretoria Colegiada para que seja deliberada a aprovação da abertura de consulta pública pelo prazo de 45 dias para ampliação da discussão sobre o tema em voga com toda a sociedade, conforme o disposto no artigo 9º da Lei 13.848 de 25 de junho de 2019 e no art. 15 da Resolução Administrativa n.º 49, de 13 de abril de 2012.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Santi Carmo Ipiranga, Gerente de Manutenção e Operação dos Produtos (substituto)**, em 01/06/2021, às 19:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiane Julianelli Arruda, Coordenador(a) de Regulação de Acesso aos Produtos**, em 01/06/2021, às 19:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIA GOLTARA VASCONCELLOS FAEDRICH, Gerente-Geral de Regulação da Estrutura dos Produtos (substituto)**, em 01/06/2021, às 20:48, 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 **20928514** e o código CRC **C6E28144**.

---

Referência: Processo nº 33910.030331/2019-89

SEI nº 20928514

---