

VENDA ONLINE

CAMSS

Michelle Mello de Souza
Diretora-Adjunta de Desenvolvimento Setorial

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2016

LABORATÓRIO DIDES

- Início das discussões no Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial
- Reunião 13/05
- Reunião 13/06

- Instituições que apresentaram Cases
 - Anatel
 - Cnseg
 - Amil
 - Youse
 - Google

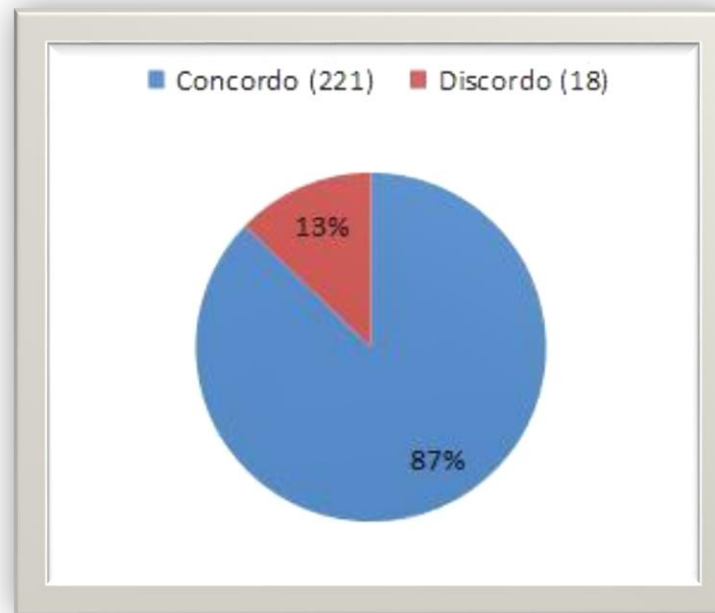


PRINCIPAIS PONTOS DE DISCUSSÃO

- Regras do Comércio Eletrônico
- Vigência do Contrato
- Validação da Assinatura
- Declaração de Saúde, Aplicação de CPT e Agravo
- Documentação obrigatória, Manual de Orientação e Guia de Leitura Contratual
- Portabilidade
- Cancelamento/Arrependimento/Perda do direito
- Segurança da Informação e Transparência para o consumidor efetuar a contratação online

PARTICIPAÇÃO PÚBLICA SOBRE VENDA ONLINE

- 12/09/16 a 20/09/16 – Disponibilização no site da ANS de [questionário](#) para participação pública sobre orientações e normatização da venda online de planos de saúde



http://www.ans.gov.br/images/stories/Participacao_da_sociedade/interareas/relatorio-da-pesquisa-de-venda-online.pdf

RN Nº 413

- RN 413/2016, publicada em 14/11/16

<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzMyNw==>

Principais pontos:

- A venda online é **facultativa** (art 2º)
- Venda presencial **está mantida e inalterada**
- Ampliação das possibilidades de escolha do consumidor
- Antes de finalizada a contratação por meio eletrônico, as operadoras devem apresentar **todas as informações do contrato** (art 4º)
- Todos os guias e manuais obrigatórios da contratação presencial devem estar disponíveis para **impressão ou download e assinatura pelo interessado** (art 4º)
- Regras válidas para a contratação de planos **individuais** quanto de **coletivos** (por adesão ou empresariais)



RN Nº 413



- O consumidor preencherá todas as informações necessárias e deverá apresentar a documentação em até **5 dias úteis** (art 5º)
- O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente um **número de protocolo** de visualização imediata, que também será encaminhado para o e-mail cadastrado pelo interessado, **esclarecendo todas as etapas da contratação** (art 5º)
- A operadora deverá, no prazo **máximo de 25 dias corridos** (contados a partir da data de envio das informações necessárias), concluir o processo de contratação e disponibilizar as opções de pagamento (art 5º)
- Caso seja necessária a realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer ao consumidor no mínimo **três opções de data e horário**, dentro do prazo de 25 dias corridos (art 5º)
- Formas de assinatura eletrônica: **certificação digital; login e senha; biometria; assinatura eletrônica certificada; outras legalmente válidas** (art 7º)

RN Nº 413



- A data de início de vigência dos contratos individuais fechados por meio eletrônico será **o dia do efetivo de pagamento** da primeira mensalidade feito pelo beneficiário (art 6º)
- Nos contratos coletivos empresariais e por adesão, vale a **data de vigência estipulada no contrato**, caso houver (art 6º)
- Em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, a regra estipulada pela ANS prevê que o contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente **no prazo de 7 (sete) dias** a partir da data de vigência do contrato (art 8º)
- A rescisão **sem ônus** está condicionada à não utilização do plano pelo consumidor (art 8º)
- Está disponível no site da ANS o **Guia para Venda Online** (art 5º)
[http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=Text
toLei&format=raw&id=MzMyNw==](http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzMyNw==)

Obrigada!

Michelle Mello de Souza

Diretora-Adjunta de Desenvolvimento Setorial

www.ans.gov.br | Disque ANS: 0800 701 9656



ans.reguladora



@ANS_reguladora



ansreguladora
oficial



ans_reguladora



Ministério da
Saúde

