

## **Contribuições SENACON/MJ - Câmara Técnica sobre a Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual (ANS)**

A Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON/MJ vem, pelo presente, apresentar o seu posicionamento diante das questões apresentadas nas 1ª e 2ª reuniões da Câmara Técnica sobre a Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual, com o objetivo de contribuir com o aprimoramento do setor de saúde suplementar brasileiro à luz dos princípios fundamentais de salvaguarda dos direitos dos consumidores.

Pelo exposto, e, de acordo com o preconizado na Lei nº 9656/98, o contrato de plano de saúde só poderá ser cancelado em situações de fraude ou inadimplência do consumidor. Na segunda situação, o ordenamento jurídico traz, ainda, duas exigências a serem observadas, a fim de que seja cabível a descontinuidade do contrato, quais sejam: (1) que a inadimplência seja por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato e (2) que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência.

Isto posto, cumpre-se observar:

- A Lei define um prazo de **60 dias**, antes do qual não há que se falar em suspensão, tampouco cancelamento do contrato;
- O cancelamento do plano, sem a comprovada notificação prévia do consumidor, é ilegal e abusiva;
- A exigência de comprovada e prévia notificação (até o quinquagésimo dia de atraso) serve para resguardar o direito do consumidor de contestar ou regularizar a sua situação junta à Operadora;
- A Lei preconiza a necessidade de comprovação da notificação ao consumidor, ou seja, não basta a Operadora enviar informativo/alerta ao consumidor, é necessária a convicção da certeza absoluta de que o consumidor encontra-se ciente da inadimplência e possibilidade de cancelamento;

- O simples alerta em boletos de cobrança, que contenham um aviso de “existe(m) parcela(s) em atraso” não supre a exigência legal de que, antes de ser efetuada a suspensão ou rescisão do contrato, o consumidor deverá ser notificado;
- É entendimento que, em regra, o consumidor tem direito à manutenção do contrato, razão pela qual faz-se necessária a certeza absoluta da notificação, a fim de resguardar o consumidor de eventuais transtornos com o cancelamento do plano. Assim, após a notificação tem-se um prazo estabelecido para a resolução, período em que **NÃO** poderá a Operadora se recusar a receber o pagamento, tampouco dificultar o acesso do beneficiário aos serviços de saúde, o que se configuraria como suspensão irregular do contrato, podendo vir a ser penalizada por negativa de cobertura assistencial;
- Em conformidade com os princípios informativos do CDC, com os princípios da boa fé objetiva e da transparência, tem-se que a prévia notificação do consumidor deve ser: **formal**, realizada em documento próprio, destinado somente a esse fim; **clara e inequívoca**, informando o consumidor os meses que ele deixou de pagar, o tempo que ele está inadimplente e, ainda, o risco de o plano ser cancelado; e **tempestiva**, ou seja, feita até o quinquagésimo dia de inadimplência. Dessa forma, se a notificação enviada ao consumidor não cumprir, minimamente, esses três requisitos, o plano não poderá ser suspenso ou cancelado, mesmo se a inadimplência do segurado for superior a sessenta dias<sup>1</sup>;
- É obrigação da Operadora manter atualizado os dados cadastrais de seus beneficiários, nesse sentido, não é cabível a alegação da Operadora de que não consegue localizar o consumidor, tampouco, se configura razoável flexibilizar uma obrigatoriedade disposta em Lei (de comprovada notificação ao beneficiário) por uma deficiência da Operadora em cumprir uma obrigação que já lhe é imputada (RN 295/2012);
- Dentre as informações que devem ser disponibilizadas ao consumidor é necessário o devido esclarecimento sobre a possibilidade de suspensão/rescisão do contrato em

---

<sup>1</sup> Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Quarta Câmara de Direito Privado. Apelação nº 994.09.272142-4. Desembargador Relator Francisco Loureiro. Data do Julgamento: 11/03/2010.

caso da não quitação das mensalidades em atraso. As informações prestadas devem ser efetivas para garantir a continuidade do contrato; bem como, devem garantir que o consumidor seja esclarecido das condições de rescisão contratual dispostas no parágrafo único do artigo 13 da Lei 9656/98, notadamente, no que diz respeito aos 60 dias de atraso nos últimos 12 meses de vigência do contrato (ou seja, que não basta ao consumidor, apenas, realizar o pagamento de, eventual, mensalidade(s) em atraso, é necessário, também, observar o período de 60 dias ao longo dos últimos 12 meses, o que – mesmo considerando encontrar-se expressamente disposto na Lei e possivelmente previsto no contrato – não é uma regra clara ao consumidor, devendo ser esclarecida);

- Novamente, considerando que, em regra, o consumidor tem o direito de manutenção do contrato, tendo em vista a essencialidade do serviço prestado, o cancelamento do contrato pela Operadora deve se dar como último recurso, posto que acarreta onerosidade excessiva ao consumidor. Dessa forma, partindo-se do entendimento de que o consumidor tem o direito de manutenção do contrato, e considerando a vulnerabilidade do consumidor consagrada no CDC, faz-se necessária nova notificação ao consumidor, prévia à suspensão/rescisão, caso se verifique nova inadimplência do consumidor;
- Em relação ao conteúdo da notificação é recomendado que, além dos esclarecimentos dos termos da Lei, em relação à possibilidade de suspensão/rescisão do contrato, o consumidor seja devidamente notificado de que a rescisão não dá direito à quitação dos débitos em aberto – sejam referentes à(s) mensalidade(s) e/ou outros valores devidos – podendo a Operadora valer-se de medidas judiciais e extrajudiciais para satisfação do seu crédito. O consumidor deve, ainda, ser notificado de que se o contrato vir a ser rescindido ele perde as carências já cumpridas e o benefício da portabilidade de carências;
- Em relação ao alcance da Câmara Técnica ao inciso III do parágrafo único do artigo 13 da Lei 9656/98, imperativo verificar que apesar do texto do inciso mencionar a impossibilidade de rescisão contratual apenas nos casos de internação do titular, não se afigura razoável que a Operadora possa interromper a internação de paciente (seja titular ou dependente de contrato de plano de saúde), sem a permissão do

médico assistente. Por essa razão, a garantia da cobertura assistencial, nesse caso, decorre da própria função social do contrato (art. 421 do Código Civil) e da interpretação de suas cláusulas à luz do Código de Defesa do Consumidor e da própria Constituição da República.