

BOLETIM INFORMATIVO

NÚCLEO DO CONSUMIDOR



FEVEREIRO DE 2025



Aplicação do CDC nos contratos de planos de saúde

Você sabia que o Código de Defesa do Consumidor é um importante instrumento de proteção contra abusos nos contratos de planos de saúde? Entenda como a legislação assegura o equilíbrio contratual, garante acesso a tratamentos indispensáveis e combate práticas abusivas. Confira os principais pontos e entenda seus direitos.

Destaques da edição

Notícias recentes que impactam seus direitos!

Entenda a aplicação do CDC nos planos de saúde e como proteger seus direitos.



Cancelamento unilateral dos planos de saúde: O que você precisa saber

SUMÁRIO

- 1 Apresentação**
- 2 Cancelamento Unilateral dos Planos de Saúde – Regras, limitações e medidas cabíveis.**
- 3 Aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos Contratos de Planos de Saúde – Direitos e garantias assegurados pela legislação.**
- 4 Notícias e Atualizações – Informações relevantes sobre o setor de saúde suplementar.**
- 5 Links Úteis – Fontes de consulta e canais de atendimento ao consumidor.**

APRESENTAÇÃO

Os planos de saúde desempenham um papel essencial na garantia do acesso à assistência médica de qualidade, proporcionando cobertura para consultas, exames, internações e diversos procedimentos. Este boletim tem como objetivo apresentar informações relevantes sobre a regulamentação, os direitos dos consumidores e as principais atualizações no setor, auxiliando na compreensão dos aspectos jurídicos e práticos que envolvem a contratação e o uso dos planos de saúde.

DELFINO COSTA NETO

Promotor de Justiça

EMANUELA CRISTINA MONTONI DA SILVA

Assessora

MARIANA EMYLLY N. DA SILVA

Estagiária

NOTÍCIAS



ANS RECUA DE LIMITAR MAMOGRAFIAS, APÓS INDIGNAÇÃO GERAL

<https://exame.com/invest/minhas-financas/ans-muda-regras-de-cancelamento-de-planos-de-saude-por-inadimplencia-veja-o-que-muda/>



ANS MUDA REGRAS DE CANCELAMENTO DE PLANOS DE SAÚDE POR INADIMPLÊNCIA; VEJA O QUE MUDA

<https://exame.com/invest/minhas-financas/ans-muda-regras-de-cancelamento-de-planos-de-saude-por-inadimplencia-veja-o-que-muda/>



A “INSURGÊNCIA” DE OPERADORAS CONTRA PROPOSTAS DA ANS PARA PLANOS DE SAÚDE

<https://veja.abril.com.br/coluna/radar/a-insurgencia-de-operadoras-contra-propostas-da-ans-para-planos-de-saude/>



A ANS QUER BARATEAR OS PLANOS DE SAÚDE. O TIRO PODE SAIR PELA CULATRA

<https://exame.com/insight/a-ans-quer-baratear-os-planos-de-saude-o-tiro-pode-sair-pela-culatra/p>

Cancelamento Unilateral dos Planos de Saúde – Regras, limitações e medidas cabíveis.

A rescisão unilateral de contratos de planos de saúde é um tema de relevância crescente, especialmente diante das diversas situações em que consumidores enfrentam dificuldades no acesso aos serviços de saúde. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a legislação sobre planos de saúde, em especial a Lei nº 9.656/98, tratam de maneira detalhada as regras e limitações sobre o cancelamento desses contratos, buscando equilibrar as relações entre operadoras e beneficiários. Neste boletim, esclarecemos quando o cancelamento pode ocorrer, quais são as limitações impostas às operadoras e quais medidas podem ser tomadas caso haja abuso.

Regras para o cancelamento

A operadora de plano de saúde tem o direito de realizar o cancelamento unilateral do contrato em determinadas situações, mas este direito está sujeito a uma série de condições. De acordo com a legislação vigente, a operadora pode rescindir o contrato quando o beneficiário não cumprir com as obrigações contratuais, como o não pagamento das mensalidades. Nesses casos, a operadora deve notificar o usuário, garantindo-lhe um prazo de carência para regularizar a situação.

No entanto, é importante que o cancelamento seja realizado de maneira transparente e formal, com a devida comunicação ao consumidor, preferencialmente por meio de carta registrada, informando sobre os motivos e o prazo para regularização, conforme a Resolução Normativa nº 593/2023 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Limitações para o cancelamento

Embora a operadora tenha o direito de rescindir unilateralmente o contrato do plano de saúde, esse cancelamento está sujeito a diversas restrições para garantir a proteção do consumidor. Uma das principais limitações é a impossibilidade de cancelamento em situações de doença grave ou tratamento contínuo, especialmente quando a interrupção colocaria em risco a vida ou a saúde do beneficiário.

Nos casos de inadimplência, a nova Resolução Normativa nº 593/2023 estabelece que a operadora só pode cancelar o plano de saúde individual ou familiar por falta de pagamento se houver inadimplência de pelo menos dois meses (60 dias), consecutivos ou não, dentro de um período de 12 meses. Além disso, a operadora deve notificar o consumidor antes do cancelamento, garantindo-lhe a oportunidade de regularizar os débitos.

Outro ponto importante é a proibição do cancelamento por motivos discriminatórios, como idade avançada ou condições preexistentes de saúde. A operadora não pode rescindir o contrato unicamente em razão da faixa etária do beneficiário ou de um maior custo decorrente do uso do plano. Essas restrições visam impedir abusos e garantir a continuidade do atendimento, principalmente para aqueles que mais necessitam dos serviços médicos.

Medidas cabíveis

Quando o cancelamento unilateral ocorre de forma indevida, o beneficiário pode buscar reparação tanto por danos materiais quanto morais. Entre as medidas cabíveis, destaca-se o direito à revisão do cancelamento, podendo resultar na reintegração ao plano de saúde e na indenização por eventuais prejuízos causados, como despesas médicas emergenciais e impactos à continuidade do tratamento.

Caso a operadora não resolva a questão administrativamente, o consumidor pode recorrer ao Judiciário. O Juizado Especial Cível é uma alternativa mais rápida e acessível para resolver essas disputas, permitindo ações sem a necessidade de advogado para causas de até 20 salários mínimos. Para valores superiores, será necessário o acompanhamento de um profissional da advocacia. Além disso, dependendo da complexidade do caso, o beneficiário pode buscar a Justiça Comum para garantir seus direitos de maneira mais ampla.

Conclusão

O cancelamento unilateral dos planos de saúde deve ser realizado com cautela, respeitando as normas e direitos do consumidor. A operadora deve garantir uma comunicação clara e efetiva, enquanto o beneficiário deve estar ciente de seus direitos, buscando reparação quando necessário. As regras impostas pela ANS e pelo Código de Defesa do Consumidor buscam evitar abusos e garantir a continuidade do atendimento, principalmente em momentos de vulnerabilidade do usuário.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos Contratos de Planos de Saúde

A relação entre consumidores e operadoras de planos de saúde é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), garantindo proteção contra práticas abusivas e assegurando o equilíbrio contratual. Apesar da existência de uma legislação específica para o setor, a Lei nº 9.656/1998, a aplicação do CDC é fundamental para garantir transparência e respeito aos direitos dos beneficiários, especialmente diante de cláusulas que possam prejudicá-los.

Um dos principais aspectos da proteção ao consumidor nos contratos de planos de saúde é a vedação a práticas abusivas. O artigo 39 do CDC proíbe cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, o que inclui reajustes excessivos, especialmente os baseados na idade do beneficiário, prática considerada ilegal conforme o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e consolidada na Súmula 469 do STJ. Além disso, a negativa indevida de cobertura de procedimentos previstos no contrato ou na regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) configura uma infração ao artigo 51 do CDC, que trata da nulidade de cláusulas abusivas. A rescisão unilateral do contrato por parte da operadora também é vedada nos planos individuais e familiares, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Outro direito fundamental assegurado pelo CDC é a transparência na prestação de informações. O artigo 6º, inciso III, estabelece que o consumidor tem direito a informações claras sobre as condições do serviço contratado, incluindo coberturas, carências e reajustes. Caso a operadora omita ou distorça informações, poderá ser responsabilizada por prática abusiva, com a possibilidade de revisão contratual pelo Judiciário, conforme prevê o artigo 47 do CDC, que determina que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor.

Além disso, a legislação estabelece prazos máximos de carência e cobertura mínima obrigatória, conforme determinado no art. 12 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pela ANS. O descumprimento dessas normas pode gerar a responsabilização civil da operadora, sendo passível de indenização por danos morais e materiais com base no artigo 14 do CDC, que trata da responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços.

Diante dessas garantias, o consumidor que se sentir prejudicado pode buscar seus direitos por meio dos órgãos de defesa do consumidor, como os Procons, além de acionar a ANS e o Poder Judiciário. O Juizado Especial Cível, conforme previsto na Lei nº 9.099/1995, pode ser uma alternativa para resolver conflitos de forma mais rápida e acessível.

Portanto, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos contratos de planos de saúde é essencial para garantir o equilíbrio na relação entre beneficiários e operadoras, prevenindo abusos e assegurando um atendimento adequado. Ao estabelecer regras claras e coibir práticas abusivas, a legislação protege os consumidores que dependem da assistência médica, garantindo que seus direitos sejam respeitados e que o acesso à saúde suplementar ocorra de forma justa, transparente e eficaz. Dessa maneira, reforça-se a importância da regulação na promoção de um sistema mais equitativo e na defesa do bem-estar dos usuários.

REGULAMENTAÇÃO
DA ANS



LEI 9.656/98
DISPÕE SOBRE OS PLANOS
E SEGUROS PRIVADOS DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE.

LEI 8.078/90
CÓDIGO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR



LINKS ÚTEIS

CONSUMIDOR VENCEDOR

<https://es.consumidorvencedor.mp.br/>

MINISTERIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS

<https://www.mpal.mp.br/>

PROCON AL

<https://www.procon.al.gov.br/>

CAOP

https://www.mpal.mp.br/?page_id=2350

CONSUMIDOR.GOV

<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1649417234051>



Núcleo do Consumidor