

Cliente atendido mesmo sem pagar

Lei permite que os usuários de Planos de Saúde fiquem até 60 dias inadimplentes sem ter serviço cancelado pelas operadoras

POR Max Leone

Rio - Os planos de saúde são obrigados atender mesmo que os clientes fiquem até 60 dias sem pagar a fatura dos convênios médicos. A garantia é prevista no Inciso II, ao Artigo 13 da Lei 9.656/1998. Para suspender o atendimento, as operadoras precisam avisar previamente, por carta, que o usuário não está em dia.

“Após avisar que o cliente está inadimplente, os planos devem dar oportunidade de o usuário pagar o débito. O paciente não pode ser surpreendido pelo cancelamento do convênio ao ligar e tentar marcar um serviço. O plano só pode ser cancelado após 60 dias de atraso, desde que o beneficiário seja comprovadamente notificado a respeito do cancelamento até o 59º dia de inadimplência e não esteja internado”, explica Melissa Areal Pires, advogada especialista em Direito à Saúde.

Segundo ela, caso o segurado não consiga ser atendido pelo plano neste prazo e não tenha sido avisado, ele deve fazer uma reclamação formal à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

“A agência reguladora abrirá uma investigação que pode demorar. Neste caso, o paciente poderá entrar na Justiça pedindo o pronto restabelecimento do atendimento. A alegação é de não ter sido informado pelo plano previamente”, orienta.

De lupa

ALTERAÇÃO — Se houver dificuldade financeira, o usuário pode tentar alterar o plano da mesma operadora, com menos coberturas, ou migrar para outra com mensalidade mais barata.

INVESTIGAÇÃO — O segurado que não for atendido pelo plano deve fazer uma reclamação à ANS, que abrirá uma investigação. Esta, no entanto, pode demorar.

Art. 13. Os contratos de produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei têm renovação automática a partir do vencimento do prazo inicial de vigência, não cabendo a cobrança de taxas ou qualquer outro valor no ato da renovação. ([Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001](#))

Parágrafo único. Os produtos de que trata o **caput**, contratados individualmente, terão vigência mínima de um ano, sendo vedadas: [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

I - a recontagem de carências; [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

II - a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato, salvo por fraude ou não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência; e [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

III - a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato, em qualquer hipótese, durante a ocorrência de internação do titular. [\(Incluído pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

~~Art. 14. Em razão da idade do consumidor, ou da condição de pessoa portadora de deficiência, ninguém pode ser impedido de participar de planos ou seguros privados de assistência à saúde.~~

Art. 14. Em razão da idade do consumidor, ou da condição de pessoa portadora de deficiência, ninguém pode ser impedido de participar de planos privados de assistência à saúde. [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

~~Art. 15. É facultada a variação das contraprestações pecuniárias estabelecidas nos contratos de planos e seguros de que trata esta Lei em razão da idade do consumidor, desde que sejam previstas no contrato inicial as faixas etárias e os percentuais de reajuste incidentes em cada uma delas, conforme critérios e parâmetros gerais fixados pelo CNSP.~~

~~Parágrafo único. É vedada a variação a que alude o **caput** para consumidores com mais de sessenta anos de idade, se já participarem do mesmo plano ou seguro, ou sucessor, há mais de dez anos.~~

Art. 15. A variação das contraprestações pecuniárias estabelecidas nos contratos de produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei, em razão da idade do consumidor, somente poderá ocorrer caso estejam previstas no contrato inicial as faixas etárias e os percentuais de reajustes incidentes em cada uma delas, conforme normas expedidas pela ANS, ressalvado o disposto no art. 35-E. [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

Parágrafo único. É vedada a variação a que alude o **caput** para consumidores com mais de sessenta anos de idade, que participarem dos produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º, ou sucessores, há mais de dez anos. [\(Redação dada pela Medida Provisória nº 2.177-44, de 2001\)](#)

~~Art. 16. Dos contratos, regulamentos ou condições gerais dos planos e seguros tratados nesta Lei devem constar dispositivos que indiquem com clareza:~~