



Cadê o meu contrato?

Enquete realizada pelo Idec mostra que 80% dos consumidores não têm acesso à cópia do contrato de seu plano de saúde coletivo

Pense e responda: você tem uma cópia do contrato de plano de saúde coletivo, firmado entre a operadora e a empresa em que você trabalha, a associação ou o sindicato de que você faz parte? Considerando os resultados de uma enquete que o Idec fez em seu portal, é bem provável que não.

Essa mesma pergunta foi feita aos internautas de todo o país e ficou disponível para votação de 5 de maio a 6 de julho. Das 908 pessoas que responderam, 86% disseram não ter recebido o documento no momento da adesão ao plano. Desses, 21% não tiveram acesso ao contrato nem mesmo após solicitar à operadora do plano ou à empresa intermediária. “Esses resultados mostram que o direito à informação clara e adequada sobre o serviço contratado, previsto no Código de Defesa

do Consumidor, é dificultado pelas operadoras na maioria das vezes”, aponta Joana Cruz, advogada do Idec.

A especialista explica que a operadora tem o dever de fornecer o contrato ao consumidor. “Se o pedido for negado, a prática deve ser denunciada à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou ao Procon da cidade”, orienta.

O Idec encaminhou os resultados do levantamento à ANS e aos órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A IMPORTÂNCIA DO CONTRATO

O contrato é o documento legal que comprova as obrigações das partes e que define os aspectos do serviço em questão. O acesso a esse documento está garantido pelo Código de Defesa do Consumidor

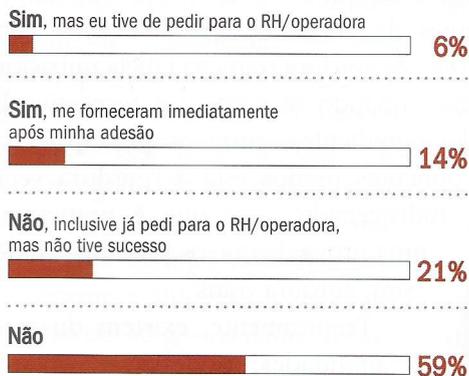
(CDC): no artigo 6, inciso III, que prevê o direito à informação clara e completa sobre os produtos serviços como um direito básico do consumidor.

Além disso, o artigo 54 do Código estipula que as cláusulas que impliquem limitação de direito do consumidor devem ser redigidas com destaque – por exemplo, utilizando uma fonte maior ou negrito nesses trechos –, permitindo sua imediata e fácil compreensão. “Em tese, é por meio do contrato que o consumidor tem a possibilidade de conhecer as limitações de seu plano”, ressalta a advogada.

Diante dos resultados do levantamento, a REVISTA DO IDEC questionou a ANS por que as operadoras não fornecem o contrato. De acordo com a agência, a obrigação também está prevista nas normas de regulação do setor (a Resolução Normativa 124/2006) e, caso a operadora não forneça “as orientações necessárias ao consumidor e o guia de leitura contratual”, pode receber multa de R\$ 5 mil. Porém, para a ANS, o contratante é a empresa, a associação e o sindicato, e não o consumidor do plano.

Enquete

Consumidor de plano de saúde coletivo (empresarial, associação ou sindicato): você possui uma cópia do contrato de seu plano?



Atenção às cláusulas abusivas

Uma pesquisa feita pelo Idec no ano passado com contratos de planos individuais constatou muitas cláusulas abusivas, como previsões que restringem o atendimento de urgência e emergência e as que excluem a cobertura de determinados tratamentos, transplantes, exames e medicamentos. É bem provável que os contratos de planos coletivos repitam esse péssimo padrão.

Segundo Joana Cruz, em geral, os contratos (individual e coletivo) já vêm prontos e, dessa forma, o consumidor não consegue alterá-lo antes de assinar. Contudo, ele pode pedir na Justiça a anulação de uma cláusula abusiva para ter acesso a um procedimento ou barrar práticas ilegais da operadora. “Não é porque o consumidor assinou o contrato que ele deve aceitar tudo o que ele prevê. O consumidor tem direitos previstos no CDC, e as cláusulas abusivas podem ser anuladas”, finaliza a advogada.



SAIBA MAIS

• Matéria “Planos excludentes”, publicada na edição nº 173: <http://goo.gl/L54Yb>

Para o Idec, no entanto, a previsão citada é insuficiente. “Não há uma determinação legal da ANS para que os consumidores tenham o acesso ao contrato assegurado, como ocorre para os usuários de planos individuais. É mais um ponto em que o usuário dessa modalidade está em desvantagem”, critica Cruz. Além disso, ela observa que a resolução trata de “informações ao consumidor” e do “guia de leitura contratual”, que não são a mesma coisa que um contrato.

Uma das situações em que uma cópia do contrato é muito útil é caso o consumidor precise entrar com uma ação na Justiça contra a operadora. A advogada explica que o documento serviria como uma importante prova da alegação apresentada ao juiz. “Muitas vezes, o que se discute judicialmente é justamente a nulidade de uma cláusula contratual, como as que excluem coberturas devidas ou preveem reajustes abusivos. Por isso, apresentar uma cópia do documento em juízo facilitaria comprovar o abuso”, esclarece. ■

O que o contrato deve conter

Legalmente, o contrato deve ser claro e utilizar linguagem de fácil compreensão pelo consumidor. Confira abaixo os principais pontos que devem aparecer no documento:

- Cálculo de reajustes anual
- Coberturas previstas
- Regras para rescisão e cancelamento
- Prazos de carência
- Critérios de admissão de dependentes
- Cláusulas restritivas de direitos em destaque