



Libanio Alves Rodrigues

É promotor de Justiça nas áreas cível, família e sucessões em Brasília

Consutório jurídico

Um plano de saúde pode fazer um cancelamento unilateral? Em quais condições? Quais são os direitos dos consumidores?

Ter a possibilidade de contratar um plano de saúde é o desejo de muitas pessoas. Trata-se do sistema de saúde privado complementar ao SUS, criado com o objetivo de facilitar, a uma parte da população, a garantia ao acesso aos serviços de saúde, à prevenção e ao tratamento de doenças.

A contratação dos serviços de saúde é regulamentada pela Lei 9.656/98 (que dispõe sobre os planos privados de assistência à saúde) e nas relações contratuais com as operadoras de planos de saúde também incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor.

As formas de contratações de plano privado de assistência à saúde coletivo empresarial por empresário individual, bem como as disposições sobre os instrumentos de orientação para contratação de planos privados de assistência à saúde estão dispostas Resolução Normativa ANS No 557, 14/12/ 2022.

Alguns exemplos são as modalidades:

medicina de grupo e cooperativa médica (planos privados de saúde, individuais, coletivos ou corporativos), seguradora especializada em Saúde (o seguro é diferente do plano de saúde, por ser mais amplo e personalizado) e autogestão em saúde (quando o plano de saúde destina-se a um público específico e não sendo comercializados a outros consumidores, por exemplo, os planos de saúde de determinadas empresas ou serviços públicos ou entidades de previdência ligadas a autarquias ou empresas públicas).

Importante mencionar a Súmula 608 do STJ, que afirma a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão (no mesmo sentido, REsp 1285483/PB — Segunda Seção), em síntese, devido à ausência da finalidade lucrativa dessa modalidade de contrato de saúde.

Dito isso, é certo que celebração do contrato de prestação de serviços de saúde gera uma gama de direitos e obrigações a serem cumpridas por ambas as partes. Uma questão muito debatida é se a empresa contratada pode fazer o cancelamento unilateral de um plano de saúde.

A resposta é positiva, porém existem regras que protegem os consumidores de

eventuais arbitrariedades das entidades de saúde. O artigo 13, da Lei 9.656/981 veda a suspensão ou rescisão unilateral dos planos de saúde, sem os requisitos ali previstos.

Assim, para que ocorra a suspensão ou rescisão unilateral do contrato de saúde, a empresa contratada deve comprovar a inadimplência superior a 60 (sessenta dias) consecutivos ou não, nos últimos 12 meses, com a exigência de notificação prévia ao contratante, até o quinquagésimo dia do vencimento da parcela mensal (artigo 13, parágrafo único, inc. II, da Lei 9.656/98).

A ausência da notificação prévia por falta de pagamento, na forma da Lei 9.656/98, caracteriza a ilicitude da resolução unilateral do contrato de serviço de saúde, o que pode gerar a imposição de danos morais à empresa contratante.

Vale destacar que jurisprudência prestigia a função social do contrato com base na relação de consumo firmada, conforme decidido no Tema Repetitivo no 1082, no qual o STJ firmou tese no sentido de que: “A operadora, mesmo após o exercício regular do direito à rescisão unilateral de plano coletivo, deverá assegurar a continuidade dos cuidados assistenciais prescritos a usuário internado ou em pleno tratamento médico garantidor de sua sobrevivência ou de sua incolumidade física, até a efetiva alta, desde

que o titular arque integralmente com a contraprestação devida.”

Para arbitramento de indenização por danos morais quando constatada a indevida rescisão contratual, o juiz analisará vários critérios, tais como a angústia, o desassossego, a apreensão, a insegurança e sofrimento pessoal, enfim, os aborrecimentos experimentados pela parte contratante, que extrapolarem o que se entende por razoável.

O TJDFT tem entendimento que “conforme orientação amplamente predominante, o contrato com plano de saúde não se equipara a um contrato comum de mercancia ou prestação de serviços. Trata-se de bem precioso, a saúde, e a negativa de cobertura a um tratamento médico, em decorrência da rescisão unilateral indevida, obviamente causa sofrimento moral, passível, portanto, de indenização.

O quantum fixado a título de reparação de danos morais deve observar os parâmetros da proporcionalidade, razoabilidade e do bom senso, a fim de assegurar o caráter punitivo da medida e evitar o enriquecimento ilícito da parte ofendida.

O contratante também tem o direito de ter as suas reclamações atendidas e solucionadas pela prestadora de serviços de saúde contratada ou pelos canais oficiais, como ANS e Procon.

Visão do direito



Raphael Augusto Perillo Advogado e compliance officer do Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE

Diego Neves Calixto Analista de compliance do Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE

Daniela Dias Advogada e assistente de compliance do Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE

A Importância da matriz de risco na gestão corporativa

Dentro do ambiente corporativo é comum encontrarmos diversos riscos ao longo do dia a dia, independentemente da área de atuação da organização envolvida, pois nenhuma atividade está isenta de riscos. Essa variedade de ameaças podem impactar negativamente a organização, afetando sua reputação e, conseqüentemente, sua receita.

Uma das maneiras de mitigar possíveis cenários adversos é o mapeamento dos negócios por meio da matriz de risco. Para isso é necessário mergulhar em todas as atividades que a organização realiza, entrevistar colaboradores diretamente envolvidos nos procedimentos existentes, analisar a probabilidade de ocorrência da potencial ameaça detectada e o impacto para a organização, caso se concretize.

Vale destacar que a matriz de risco

não apenas auxilia na identificação dos riscos existentes, mas facilita a detecção de perigos emergentes. Com uma análise contínua e atualizada, as organizações podem ficar atentas a novas ameaças que podem surgir devido às mudanças no ambiente interno ou externo.

Nesse ponto, é importante esclarecer que a probabilidade refere-se à medida do quão factível é a ocorrência do risco, enquanto o impacto é quantificado por meio de possíveis prejuízos e danos. Todo o processo de criação e estabilização da matriz é regido por regras e diretrizes específicas.

Para melhor visualizar o impacto e a probabilidade de determinado risco e suas potenciais variações, o mapa de calor e a pontuação são ferramentas valiosas no processo de análise, fornecendo uma representação visual e uma

avaliação quantitativa dos riscos enfrentados por uma organização.

Essa pontuação é de extrema importância, pois é por meio dela que o gestor consegue priorizar os riscos identificados como relevantes. Ao utilizar uma matriz de risco os gestores têm acesso a dados concretos sobre as ameaças enfrentadas pela organização, permitindo uma tomada de decisão mais informada e embasada, em vez de depender apenas de intuições ou suposições. A análise deve ser contínua e cíclica, pois a probabilidade e o impacto estão sujeitos a mudanças ao longo do tempo.

Além disso, com a identificação e classificação dos riscos, as organizações podem desenvolver planos de contingência mais eficazes. Esse planejamento ajuda a minimizar os impactos negativos caso um risco se concretize, garantindo a

continuidade das operações com o mínimo de interrupções — e o fator tempo é determinante neste processo.

A matriz de risco também facilita a comunicação entre diferentes partes interessadas, como funcionários, conselheiros e parceiros comerciais, pois ao visualizar os riscos de forma clara e objetiva, as organizações podem promover uma cultura de transparência e responsabilidade em relação à gestão de riscos.

Ao implementar esse processo de forma eficaz, as organizações promovem uma cultura de gestão de riscos em todos os níveis, deixando todos os funcionários cientes das ameaças relevantes e incentivando-os a tomar medidas proativas para mitigá-las, atuando de maneira mais segura e reduzindo custos ao eliminar pontos de ineficiência, o que, por consequência, aumenta a produtividade.