

# VENDA ONLINE

**GT Interáreas ANS**

**Michelle Mello de Souza**  
**Diretora-Adjunta de Desenvolvimento Setorial**

**Rio de Janeiro, 14 de julho de 2016**

# INSTITUIÇÕES QUE CONTRIBUÍRAM

REUNIÃO 13/5

REUNIÃO 13/6

- Anatel
- Cnseg
- Amil
- Oliveira Rodarte Advogados
- Unimed BH
- Proteste
- FenaSaúde

# Principais Pontos de Discussão

- **Regras do Comércio Eletrônico**
- **Vigência do Contrato**
- **Validação da Assinatura do Cliente**
- **Declaração de saúde, Aplicação de CPT e Agravo**
- **Manual de orientação e Guia de Leitura Contratual**
- **Portabilidade**
- **Cancelamento/ Arrependimento/ Perda do direito**
- **Informação clara e adequada para o consumidor efetuar contratação online**
- **Outros Temas**

# REGRAS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

## **Contratação no Comércio Eletrônico - Lei do E-commerce**

Além do Código de Defesa do Consumidor, o comércio eletrônico é regulado pelo Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, apelidado por muitos como “Lei do E-commerce”.

Abrange os seguintes aspectos:

- I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;
- II - atendimento facilitado ao consumidor; e
- III - respeito ao direito de arrependimento.

# VALIDADE DO DOCUMENTO DIGITAL NO SFN

## **Art. 23 da Lei 12.865, de 09 de outubro de 2013**

"Art. 23. Sem prejuízo do disposto na Lei n° 12.682, de 9 de julho de 2012, nas operações e transações realizadas no sistema financeiro nacional, inclusive por meio de instrumentos regulados por lei específica, o documento digitalizado terá o mesmo valor legal que o documento que lhe deu origem, respeitadas as normas do Conselho Monetário Nacional.

§ 1o As normas mencionadas no caput disporão sobre o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes a produção, classificação, tramitação, uso, avaliação, arquivamento, reprodução e acesso ao documento digitalizado e ao documento que lhe deu origem, observado o disposto nos arts. 7° a 10 da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991, quando se tratar de documentos públicos. (Incluído pela Lei n° 13.097, de 2015)

§ 2o O Conselho Monetário Nacional poderá disciplinar ainda o procedimento para o descarte das matrizes físicas dos documentos digitalizados e armazenados eletronicamente, nos termos do § 1°. (Incluído pela Lei n° 13.097, de 2015)"

# VALIDADE DO DOCUMENTO DIGITAL NO SFN

## **Resolução CMN Nº 4.474, de 31 de março de 2016**

Dispõe sobre a digitalização e a gestão de documentos digitalizados relativos às operações e às transações realizadas pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como sobre o procedimento de descarte das matrizes físicas dos documentos digitalizados e armazenados eletronicamente.

# VIGÊNCIA E ASSINATURA

- Sendo que o contrato pode ter **vigência mínima fixada de 12 meses**, com renovação automática - exceto manifestação contrária do beneficiário - ao final desse período a operadora pode **requerer que o beneficiário faça nova opção por pagamento, no site** da operadora?
- Se ele não fizer a opção pela forma de pagamento a operadora poderá inferir que o beneficiário **optou tacitamente pela não renovação** do contrato por período indeterminado, já que impede a cobrança?

# VIGÊNCIA E ASSINATURA

- Para contratos celebrados eletronicamente, a assinatura do cliente poderia ser substituída pelo recurso do “Li concordo”, inclusive para Declaração de Saúde?
- A adesão de eventuais aditivos /renovações contratuais também poderia ser realizada através do mesmo recurso “Li concordo” ou confirmação eletrônica?
- Assinatura (sem certificação digital) feita em equipamento eletrônico seria aceita para comprovar aquisição do plano pelo cliente?
- Ou a agência somente aceitará documentos assinados por meio de certificação digital/assinatura digital?
- Quanto a assinatura do beneficiário. Qual a melhor forma dele comprovar que foi ele mesmo que preencheu a declaração? Certificação digital? IP, Log de navegação e horário de preenchimento? Senha enviada por nós dos site, para ele acessar uma área segura de nossa plataforma?

# DECLARAÇÃO DE SAÚDE/ CPT/ AGRAVO

- A declaração de saúde poderá ser **respondida eletronicamente** através da disponibilização de um formulário ao cliente?
- A utilização de **login e senha**, ou assinalar-se o "**de acordo**" em **declaração de saúde "eletrônica"** e carta de orientação ao beneficiário, gerada pelo sistema, atenderá os requisitos da RN 162, da ANS?
- Eventual processo administrativo por **fraude** no preenchimento da Declaração de Saúde **podrá ser interposto com essa documentação?**
- Todas as formalidades de **CPT** e **Agravo** podem ser realizadas **via site**, com login e senha ou aposição de "**de acordo**" no site?

# DECLARAÇÃO DE SAÚDE/ CPT/ AGRAVO

- A partir do preenchimento da Declaração de Saúde, como a Operadora definirá se há ou não uma doença ou lesão pré-existente?
- Será realizada **Entrevista Qualificada** com todos os consumidores?
- Caso não seja agendada **Entrevista Qualificada**, o contrato entra em vigor **imediatamente após o pagamento da primeira mensalidade**, sem a aplicação de carência por DLP? Como se dará a vigência?

# DECLARAÇÃO DE SAÚDE/ CPT/ AGRAVO

- Em caso de entrevista qualificada o preenchimento poderia continuar a ser online, no consultório do médico? Como fazemos, para que o médico “assine” e comprove que ele auxiliou o paciente no preenchimento?
- Nas hipóteses de **contratação coletivo** empresarial com **menos de 30 beneficiários** a serem vinculados ao contrato, como se dará o preenchimento da declaração de saúde? Cada beneficiário deverá acessar o sistema para preenchimento da declaração de saúde, opondo sua assinatura eletrônica, digital ou certificando que leu e concordou com as opções assinaladas?

# MANUAL DE ORIENTAÇÃO E GUIA DE LEITURA

- No que tange à entrega do [Guia de Leitura Contratual](#) e ao [Manual de Orientação](#) para Contratação de Planos de Saúde, como poderão as Operadoras comprovar sua entrega aos beneficiários nas hipóteses de venda on-line? Bastará que o beneficiário declare ter lido os documentos?

# PORTABILIDADE

- Caso a Operadora opte pela venda on-line, poderá estabelecer que nos casos de **Portabilidade** a venda ocorrerá, obrigatoriamente, **presencialmente**? Isto porque a avaliação sobre o preenchimento dos critérios para a portabilidade é mais complexa, podendo ser necessário o fornecimento de informações e documentos adicionais.

# CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO

- O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu artigo 49, o denominado “direito de arrependimento”. Valendo-se dele, o consumidor que realizar qualquer contratação de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial, como àquelas via Internet e telefone, possui o direito de cancelá-la, desde que expresse sua vontade **dentro do prazo de 7 dias** a partir do recebimento do produto ou serviço.

# CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO

- No caso de aquisição via site o Código de Defesa do Consumidor como se dará o direito de arrependimento?
- Clientes poderiam realizar o **cancelamento** do seu contrato através de **área logada** no site, ou seja, não haveria a necessidade de assinatura de documento físico?

# CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO

- Entendemos que, se o consumidor pode contratar o plano de saúde através de canal online, deve ser disponibilizado a ele também [acesso para realizar seu pedido de cancelamento por este mesmo canal](#).
- Nesse sentido, as operadoras devem, obrigatoriamente, [disponibilizar link específico para cancelamento através de sua página eletrônica](#).

# INFORMAÇÃO CLARA E ADEQUADA PARA O CONSUMIDOR

- Mais uma vez se mostra necessária a disponibilização de serviços de atendimento ao consumidor (SACS) nas Operadoras de Planos de Saúde, que poderão, inclusive, **auxiliar o consumidor durante uma adesão online**.
- Assim, seja por venda direta ou online, as Operadoras devem **esclarecer o consumidor** sobre as modalidades de planos de saúde, abrangência, cobertura, carências, preço, formas de reajustes, possibilidades de suspensão e rescisão do contrato, dando destaque especial às eventuais cláusulas restritivas, de forma a qualificar a entrada deste consumidor.

# OUTROS TEMAS

- Precisamos de alguma espécie de arquivos físicos (em papel), para salvar as propostas que foram vendidas por nossa plataforma? Ou apenas o armazenamento digital pode ser suficiente?
- Se houver alguma disputa, como por exemplo a pessoa diz que não ter contratado um plano de saúde, mas a plataforma possui todas as informações de venda e logs de navegação que indicam que foi a mesma que contratou. Como a ANS irá resolver esse caso? Quais seriam [as evidências para basear a sua decisão?](#)
- Como a ANS enxerga as exigências formais do processo de [ressarcimento ao SUS](#) diante da venda eletrônica de planos de saúde, especialmente a assinatura dos contratos/propostas?
- Atenção quanto ao requisito da capacidade das partes, pois abre a possibilidades para vícios comuns, como a manifestação de um sujeito incapaz juridicamente para firmar contratos.

# OUTROS TEMAS

- Contratação on-line não implica, necessariamente, na entrega de todo serviço on-line (exemplo: reembolso).
- A iniciativa da venda on-line será uma faculdade das operadoras.
- Segurança da informação
- Integridade das informações transmitidas.
- Nos casos dos seguros existe a obrigação da presença do corretor na contratação (efetiva ou por meio do pagamento da corretagem – Lei 4.594/64 art. 18 e 19);
- Certificação e guarda das informações devem estar normatizadas

**Obrigada!**

**Michelle Mello**

**Diretora-Adjunta de Desenvolvimento Setorial**

**www.ans.gov.br | Disque ANS: 0800 701 9656**



ans.reguladora



@ANS\_reguladora



ansreguladora  
oficial



ans\_reguladora



Ministério da  
**Saúde**

