

DEFESA DO CONSUMIDOR

● ONDE RECLAMAR • A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) recebe reclamações sobre problemas com planos e seguros-saúde. A queixa pode ser feita pelo Disque-Saúde (0800-70-19656) ou pelo site www.ans.gov.br

ANS: lei garante que idoso seja aceito

Especialistas dizem que consumidor deve insistir com operadoras e entrar na Justiça, se necessário

Nadja Sampaio
nadja@oglobo.com.br

● Entre os problemas que não desaparecem de uma vez por todas está a dificuldade de um idoso em conseguir contratar um plano de saúde. No ano passado, em virtude de denúncias sobre a prática de algumas operadoras de não pagarem a corretagem ou comissão de venda dos planos vendidos para idosos, com o claro propósito de desestimular a comercialização desses planos, o presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Maurício Ceschin, publicou a súmula normativa 19, que proíbe claramente essa prática. Mas o descumprimento à norma ainda acontece.

Ivo Mattos, de 71 anos, já estava há cerca de dez anos na Golden Cross quando se aborreceu com o plano e pediu seu cancelamento. Ao saber o que aconteceu, sua família, preocupada, procurou a Golden Cross novamente, e a Amil.

— Liguei para a Golden Cross, que ficou de retornar e não retornou. Liguei novamente, sem sucesso. Resolvi pesquisar a Amil. Entrei no site, mandei um e-mail, recebi a resposta de que o corretor entraria em contato comigo, mas também não entrou. Não consegui saber preço, carência, rede conveniada, nada. Estamos muito preocupados — afirmou sua neta, que preferiu não se identificar.

Estatuto do Idoso proíbe aumento por faixa etária

A Golden Cross informa que o processo de comercialização de seus produtos é realizado exclusivamente por corretores. O contato do consumidor em questão foi transmitido a uma corretora autorizada, cabendo a esta a indicação do produto e da operadora mais adequados ao perfil do cliente (considerando área geográfica de atendimento, rede referenciada de hospitais, laboratórios e médicos, preço e outras características solicitadas). A Golden Cross afirma que está apurando o ocorrido, mas salienta que não há qualquer discriminação no seu processo de comercialização de planos



Divulgação

RENATA VILHENA: nas ações que já terminaram, as empresas voltaram atrás

de saúde em virtude da idade do consumidor. Ressalta ainda que a Golden Cross é, no Brasil, uma das operadoras que, proporcionalmente, mais idosos têm em sua carteira.

A Amil informa que não encontrou qualquer registro de pedido anterior da família, mas um corretor da

empresa está entrando em contato com ela, a fim de entender quais são suas necessidades e oferecer os produtos disponíveis. A empresa observa, no entanto, que não comercializa planos somente com cobertura para internações. E ressalta que atende a todos os consumido-

Saiba o que fazer

O QUE DIZ A NORMATIVA 19

● **VENDA:** A comercialização de planos privados por parte das operadoras, tanto na venda direta, quanto na mediada por terceiros, não pode desestimular, impedir ou dificultar o acesso ou ingresso de beneficiários em razão da idade, condição de saúde ou por portar deficiência, inclusive com a adoção de práticas ou políticas de comercialização restritivas direcionadas a estes consumidores.

● **LOCAIS:** Os locais de venda de planos de saúde por terceiros devem estar aptos a atender a todos os potenciais consumidores que desejem aderir, sem qualquer tipo de restrição em razão da idade, condição de saúde ou por portar deficiência.

● **PENALIDADE:** Quando a operadora de plano de saúde não responde sobre a possibilidade de contratação do plano, pode receber uma advertência e até multa de R\$ 50 mil, conforme a resolução normativa 124, de 30 de março de 2006.

COMO ENTRAR NA JUSTIÇA

● **PROVAS:** Antes de entrar na Justiça, o consumidor deve insistir para ser aceito no plano de saúde. Enviar e-mails; ligar para a empresa, anotando o protocolo; pedir a gravação da conversa com o corretor ou atendente da empresa; ir pessoalmente à empresa; enviar telegrama. Todas essas tentativas servem de prova caso a empresa insista em não aceitar o idoso.

● **ANS:** O consumidor deve também denunciar a empresa na ANS.

● **REPRESÁLIA:** A advogada Renata Vilhena diz que os consumidores devem lutar por seus direitos e não precisam ter medo de represálias, pois é raro que isto aconteça.

de Saúde), o aumento por mudança de idade é proibido se não estiver escrito claramente no contrato. Para os planos assinados entre 1998 e dezembro de 2003, antes de entrar em vigor o Estatuto do Idoso, a regra da ANS previa sete faixas etárias e o aumento total de até 500% entre elas. A Lei de Planos de Saúde proíbe reajuste aos consumidores com mais de 60 anos, desde que participassem do plano de saúde há mais de dez anos.

Percentual de reajuste muito alto é abusivo, diz Idec

A partir de 2004, com a criação do Estatuto do Idoso, proibiu-se o aumento de mensalidade acima dos 60 anos. Dessa maneira, nos contratos assinados a partir de então, foram padronizadas dez faixas etárias, mas foi mantido o aumento de 500% entre a primeira e a última faixa. Na prática, o que houve foi a antecipação dos reajustes. Antes concentrados principalmente nas faixas de 50 a 59 e de 60 a 69 anos, os reajustes passaram a pesar mais nas faixas de 44 a 48 anos e na de 59 anos ou mais.

— Mesmo que esteja previsto, configura abuso um percentual de aumento muito alto de uma só vez. Isso vale para qualquer contrato, antigo ou novo — afirma Joana.

A advogada do Idec ressalta ainda que o que foi vendido pelo corretor tem de ser cumprido pela operadora:

— Pelo Código de Defesa do Consumidor, a empresa e o corretor são solidariamente responsáveis pela venda — explica.

A advogada Renata Vilhena, sócia fundadora da Vilhena Advogados, especialista na área de saúde, afirma que vem entrando na Justiça quando há recusa ou falta de resposta ao interesse do idoso na contratação:

— Temos ações que já foram julgadas, e as empresas voltaram atrás e aceitaram o consumidor idoso. É importante reunir provas para entrar na Justiça, e o consumidor não deve ter medo de entrar na Justiça pensando que vai sofrer represálias. Em todos os processos que fiz, isso nunca aconteceu. ■