



Gerência de Assessoramento Normativo  
e Contratualização de Prestadores

Rio de Janeiro, maio de 2018

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

## 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.

## APLICAÇÃO SUBSIDIÁRIA (art. 17 RN 413)

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE



Superintendência  
de Seguros Privados

Página Inicial

setores susep

notícias

notícias

cnsf aprova comercialização de...

## NOTÍCIA

### *CNSP APROVA COMERCIALIZAÇÃO DE SEGUROS POR MEIOS REMOTOS*

24/09/2013

Resolução, elaborada pela Susep, permite uso da internet, celular e outros meios eletrônicos

O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) aprovou a Resolução 294, que permite a comercialização de produtos relacionados aos planos de seguros e de previdência complementar aberta por meios remotos. A proposta, elaborada pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), autoriza às companhias a emissão de bilhetes, apólices e certificados individuais, além troca de informações e transferência de dados, através da internet, telefonia (incluindo aparelhos celulares), televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação via satélite etc.

A utilização dos meios remotos deverá garantir ao contratante a possibilidade de impressão do documento e o fornecimento, quando solicitado, de sua versão física. A solicitação também poderá ser realizada pelo meio remoto. A emissão das apólices e certificados individuais observará os procedimentos efetuados sob hierarquia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil) ou outra Autoridade Pública Raiz cuja infraestrutura seja equivalente à PKI (Public Key Infrastructure), com identificação de data e hora do envio.

Na contratação por apólice ou por certificado, a proposta poderá ser formalizada por meio de login e senha ou certificado digital, necessariamente pré-cadastrados pelo proponente/representante legal em ambiente seguro.

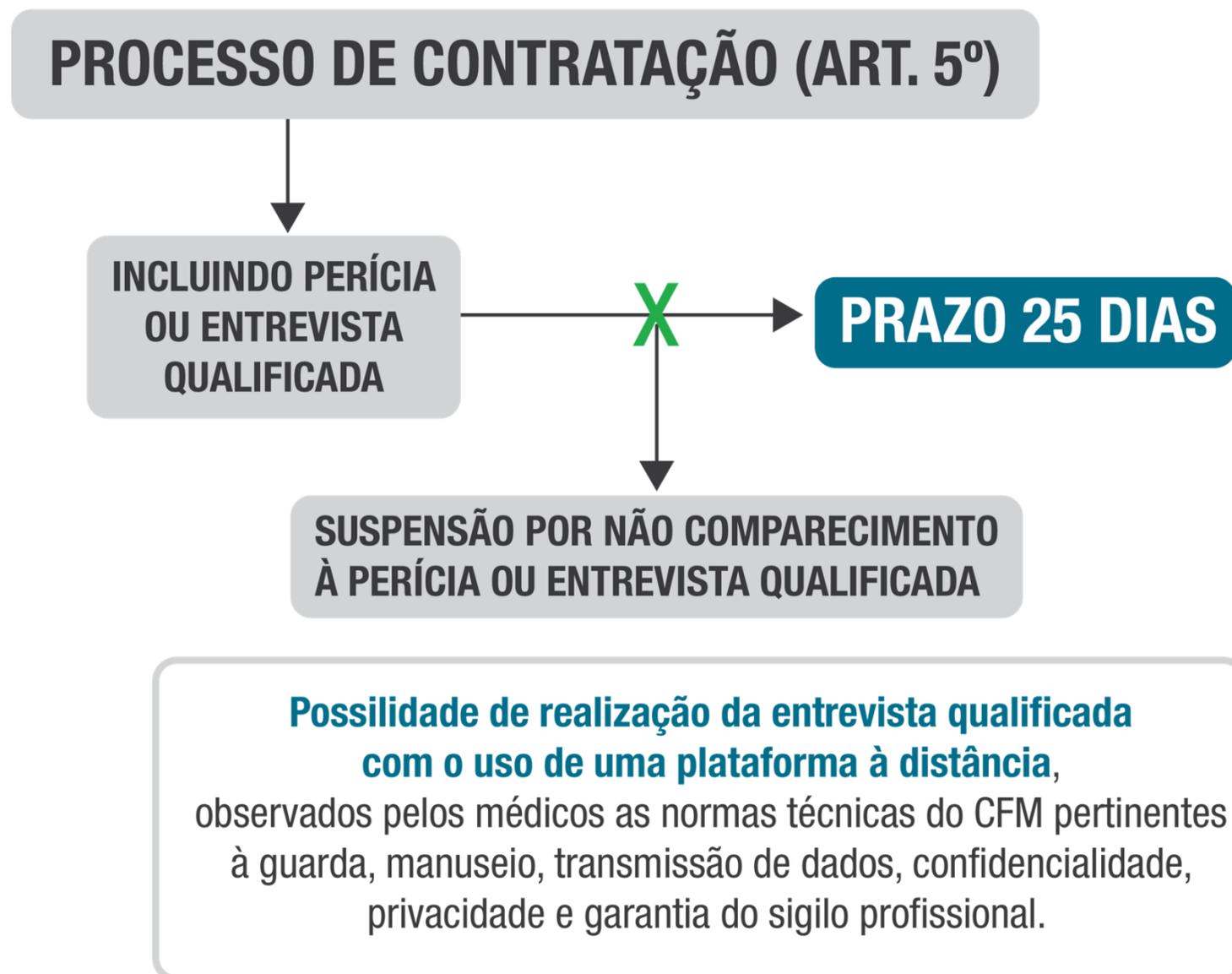
# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

## Premissas da ANS ao normatizar o tema:

- Não engessar o mercado;
- Não obrigar a modalidade de venda online;
- Trazer garantias mínimas ao consumidor conforme legislação existente:
  - ✓ Direito à Informação;
  - ✓ Segurança;
  - ✓ Direito de Arrependimento.

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

- Como garantir ao beneficiário o direito de preencher a sua declaração de saúde com a orientação de um médico, na forma da RN 162/2007?



# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

## RN n° 162, de 17 de outubro de 2007

Dispõe sobre Doenças ou Lesões Preexistentes (DLP), Cobertura Parcial Temporária (CPT), Declaração de Saúde (DS), Carta de Orientação ao Beneficiário e sobre o processo administrativo para comprovação do conhecimento prévio de doença ou lesão preexistente pelo beneficiário de plano privado de assistência à saúde no âmbito ANS

“Art. 5º (...) o beneficiário deverá informar à contratada, quando expressamente solicitado na documentação contratual por meio da Declaração de Saúde, o conhecimento de DLP, à época da assinatura do contrato ou ingresso contratual, sob pena de caracterização de fraude (...).

§1º O beneficiário tem o direito de preencher a Declaração de Saúde mediante entrevista qualificada orientada por um médico (...).”

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

- Quais as formas de assinatura aceitas?

Art. 7º Na contratação eletrônica, os documentos poderão ser assinados das seguintes formas **(ROL NÃO EXAUSTIVO)**:

I – certificação digital;

II – login e senha após cadastro;

III – identificação biométrica; ou

IV – assinatura eletrônica certificada.

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

- **Vigência:**

Art. 6º A data de início da vigência dos contratos celebrados por meio eletrônico será o dia do efetivo pagamento da primeira contraprestação pecuniária do plano de saúde. **(REGRA GERAL)**

§ 1º A disponibilização do pagamento ocorrerá ao final do processo de contratação em que o contratante assinará, na forma do artigo 7º desta Resolução, declarando ciência e concordância de um resumo dos termos de seu contrato.

§ 2º No caso dos planos da modalidade pós-pagamento, a vigência dos contratos inicia-se a partir da finalização do processo de contratação descrito no artigo 5º. **(EXCEÇÃO)**

§ 3º Nos contratos coletivos empresariais e por adesão, caso haja estipulação contratual entre as partes sobre o início da vigência contratual, não se aplica o disposto neste artigo. **(EXCEÇÃO)**

§ 4º Para o disposto no § 3º a data de vigência negociada entre as partes deve constar de forma clara no contrato.

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

- No caso de aquisição via site, a **vigência deve ser imediata**, especialmente considerando que o Código de Defesa do Consumidor prevê um período de 7 (sete) dias da realização do negócio (ou de seu recebimento) para a desistência do consumidor?
- 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?

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

## Arrependimento:

- Art. 8º O contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 (sete) dias de duração a partir da data de vigência do contrato.
- § 1º O formulário de rescisão por arrependimento deverá conter declaração do consumidor, com destaque, de ciência de que a rescisão sem ônus está condicionada à não utilização do plano por ele ou seus dependentes, e que, em caso de uso, a operadora poderá cobrar o custeio dos procedimentos efetuados.
- § 2º O custeio dos procedimentos efetuados será até o limite do valor da multa rescisória prevista contratualmente.
- Art. 13. A operadora deverá disponibilizar, durante a contratação eletrônica, serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao interessado a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato.

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

- 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.

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

## Boas Práticas:

- a) Sumários com agrupamentos de perguntas básicas: O que inclui?/Onde atende?/Quanto custa?
- b) Simulação de opções com possibilidades de comparação entre planos ofertados;
- c) Ranking de Operadoras pela qualidade da rede de Prestadores de Serviços por atributos de qualidade, reconhecidos pela ANS;
- d) Vídeos tutoriais explicativos do processo de contratação e das características dos planos à venda;
- e
- e) Formulação de Espaço de dúvidas mais frequentes dos usuários do espaço virtual

# CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE PLANOS DE SAÚDE

## Boas Práticas Operacionais:

- a) Confirmação imediata do recebimento de comunicações relevantes;
- b) Facilitação da identificação e correção de eventuais erros na contratação;
- c) Segurança no meio de pagamento on line;
- d) Informar imediatamente às autoridades competentes e ao contratante sobre vazamento de dados ou comprometimento, mesmo que parcial, da segurança do sistema;
- e) Facilitação do exercício do Direito de Arrependimento;
- f) Comunicar de modo imediato a manifestação do exercício de arrependimento à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar.

# Obrigado!

## [dirad.dides@ans.gov.br](mailto:dirad.dides@ans.gov.br)



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



Ministério da  
Saúde

