

ANS cria regras para venda de planos on-line

Resolução será publicada amanhã e garante direito de arrependimento a consumidor

LUCIANA CASEMIRO

lucianac@oglobo.com.br

O consumidor já se acostumou a comprar livros, ingressos, passagens aéreas e eletrodomésticos pela internet. Agora também poderá contratar planos de saúde. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publica, amanhã, uma resolução normativa que estabelece parâmetros para a contratação eletrônica de planos de saúde. A expectativa do mercado é que a oferta on-line comece pelas empresas maiores, no primeiro trimestre de 2017.

— As compras on-line já são uma realidade para grande parte da população, por isso decidimos nos debruçar sobre isso, para garantir que tivesse a mesma regulação da venda presencial dos planos. E, mais do que isso, como estamos tratando de um serviço complexo, deve-se dar destaque a informações importantes, como coberturas, carências, redes credenciadas, só permitindo, por exemplo, que o consumidor avance no contrato se ele clicar em uma caixa, induzindo à leitura daquele tema — ressalta Martha Oliveira, diretora de Desenvolvimento Setorial da ANS.

RISCO DE COMPRAR FORA DO PERFIL

Desde maio, a agência vinha discutindo com empresas e representantes de consumidores propostas de regulação para vendas on-line de planos de saúde. A resolução prevê, entre outras coisas, prazo de 25 dias para ativação do contrato, pois será necessária a entrega de documentação e marcação de perícia para o fechamento do negócio, bem como o direito de arrependimento, sete dias após início da vigência do plano.

— A venda on-line pode ser uma oportunidade para o consumidor comparar os planos, fazer pesquisa. Não se deve assinar nada enquanto existir dúvida. O grande risco é comprar algo que não está adequado ao seu perfil. Outro ponto fundamental é que o consumidor deve informar, com precisão, seu histórico médico. Qualquer omissão ou informação errada pode ser considerada fraude e levar ao cancelamento do contrato — ressalta Maria Inês Dolci, coordenadora institucional da Proteste, que participou da discussão na ANS.

Na avaliação de Antonio Carlos Abbatpaolo, diretor executivo da Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge), as grandes operadoras do mercado já devem começar a fazer ofertas on-line no primeiro trimestre de 2017:

— A venda on-line pode trazer uma redução de custo e também a possibilidade de pagamento com cartão de crédito, o que reduz os riscos para a operadora e de atraso por esquecimento.

Solange Beatriz Mendes, presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), diz que a nova modalidade de venda foi bastante discutida:

— O importante é garantir a informação clara, passo a passo, para o consumidor entender cada etapa da contratação. A modalidade é facultativa, o setor está interessado e se preparando para isso. ●