

Dúvida Unimed XX:

Para a utilização de notificação de inadimplência digital (Entendimento DIFIS nº 13), a operadora deve cientificar o beneficiário previamente da adoção dessa comunicação eletrônica?

Parecer Unimed do Brasil:

Prezados,

De plano, cumpre salientar que o Entendimento DIFIS nº 13 não substitui os meios de comunicação previstos no art. 13, II, da Lei 9.656/98, tampouco aqueles previstos na Súmula 28 de 2015.

O mencionado Entendimento é uma orientação destinada aos fiscais da agência, no sentido de análise e julgamento das demandas que versem sobre o tema e necessitem de avaliação dos meios tecnológicos utilizados em detrimento dos previstos na legislação regulatória atualmente (AR, edital etc.)

Nesse sentido, vale dizer que **para que os meios de comunicação eletrônicos (elencados taxativamente no Entendimento DIFIS nº 13) sejam aceitos como notificação, estes deverão ser comunicados previamente ao beneficiário, de modo a garantir a ciência de que serão utilizados como aviso. É o que prevê o item 45 do referido entendimento, veja:**

45. Devem compor o conjunto probatório:

- a) **a demonstração de que foi dado conhecimento prévio ao beneficiário titular acerca da possibilidade de ser notificado por um dos meios dispostos no item 28 do presente Entendimento, na forma prevista no item 42, sendo dispensável essa prova na hipótese em que o beneficiário titular interagir respondendo à notificação; e**

Portanto, é imprescindível que o beneficiário seja comunicado da adesão da operadora a esses meios eletrônicos como forma de notificação de inadimplência, sendo certo que este comunicado prévio também deverá compor o conjunto probatório a ser encaminhado à agência, sempre que necessária a comprovação de cumprimento de notificação prévia ao cancelamento por inadimplência.

Não se trata apenas de observância às regras regulatórias, mas também dos princípios que norteiam o Direito do Consumidor, no sentido que o beneficiário deve possuir informação clara e precisa do serviço contratado, que outrora só era realizado por AR.

Caso a operadora decida aderir aos meios tecnológicos taxativos, seria interessante aditivar os contratos visando resguardar a operadora de qualquer inconveniente. Essa inclusive já era uma orientação adotada no Sistema Unimed no 24º Seminário Nacional (vide anexo) antes mesmo da publicação do Entendimento nº 13.

A questão foi amplamente discutida com a ANS e eles insistem na questão da necessidade das operadoras possuírem dados dos beneficiários que permitam a notificação por e-mail, telefone, etc., “Dados”, na atualidade, são considerados “ativos” de qualquer empresa. Por esse motivo, muitas operadoras estão fazendo campanhas de atualização de dados à contratante ou diretamente aos beneficiários, incluindo sorteado brindes, etc. Paralelamente, estão incluindo contratualmente que os beneficiários aceitam receber notificações eletrônicas, como já havia sido deliberado pelo Sistema Unimed no 24º Seminário. Com os dados dos beneficiários e essa autorização contratual, certamente será mais fácil realizar as notificações.

Todavia, diante de possíveis dificuldades para assinatura do aditivo por todos os beneficiários, bem como da necessidade em atender com brevidade ao comando do órgão regulador, é importante que exista um comunicado prévio sobre a adoção de novas tecnologias (com aviso de recebimento), informando através deste quais meios passarão a ser utilizados para notificação de inadimplência. Assim, haverá inicial demonstração de ciência.

Avisos no portal, página inicial ou mediante login e senha, também podem auxiliá-los na operacionalização dessa comunicação prévia, mas deixamos a ressalva de que o importante é a demonstração inequívoca de que o beneficiário concordou/teve ciência dos novos meios de notificação (a interação com os referidos meios eletrônicos, pressupõe a ciência do beneficiário, portanto aceita). Nesse sentido, vale uma avaliação de sua operadora sobre qual a forma que melhor se enquadra às necessidades e que cumpra tal exigência da ANS. Somente a partir daí, poderão optar pelos meios eletrônicos em detrimento dos avisos com AR, baixando os eventuais custos que essa forma de comunicação gera à OPS.