

MINISTÉRIO DA SAÚDE

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

DIRETORIA COLEGIADA

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 413, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2016 (*)

Dispõe sobre a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS conferem vista do que dispõem os incisos II, XII e XXXII do artigo 4º e o inciso II do artigo 10, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000 e em conformidade com a alínea "a" do inciso II do art. 86 da Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 9 de novembro de 2016, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A presente Resolução Normativa - RN dispõe sobre os procedimentos para a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

Parágrafo único. As disposições constantes nesta RN aplicam-se também às operadoras classificadas como administradoras de benefícios.

**CAPÍTULO II
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º É facultativo o oferecimento de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

**Seção I
Da Guarda e Segurança de Informações**

Art. 3º É de total responsabilidade das operadoras a guarda e segurança das informações relativas à contratação eletrônica, inclusive no que se refere aos dados pessoais dos interessados.

**Seção II
Das Informações Essenciais**

Art. 4º Durante o processo de contratação, anteriormente à sua finalização, as operadoras devem apresentar as informações inerentes ao contrato do plano de saúde, dentre as quais, destacam-se:

I - nome comercial e nº de registro do plano na ANS;

- II - tipo de contratação e suas peculiaridades;
- III - segmentação assistencial do plano de saúde;
- IV - área geográfica de abrangência do plano de saúde;
- V - área de atuação do plano de saúde;
- VI - padrão de acomodação em internação;
- VII - formação do preço;
- VIII - serviços e coberturas adicionais; e
- IX - mecanismos de regulação da utilização dos serviços.

§ 1º Além dessas informações, todos os Guias e Manuais que sejam obrigatórios na contratação presencial devem estar disponíveis para impressão ou download e assinatura pelo interessado.

§ 2º O Guia de Orientação previsto no artigo 18 desta Resolução especificará outras informações que deverão ser destacadas.

Seção III

Do Processo de Contratação e Do Início de Vigência dos Contratos

Art. 5º O interessado na contratação de um plano ofertado eletronicamente deverá preencher todas as informações necessárias e enviar toda a documentação solicitada.

§ 1º O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente um número de protocolo de visualização imediata, que também será encaminhado por correio eletrônico para o endereço de e-mail cadastrado pelo interessado, esclarecendo todas as etapas da contratação eletrônica.

§ 2º A operadora deverá, no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias corridos, concluir o processo de contratação eletrônica e disponibilizar as opções de pagamento.

§ 3º O prazo estabelecido no § 2º deste artigo se dará a partir da data do início da contratação eletrônica que corresponde ao primeiro dia de envio das informações necessárias.

§ 4º Caso seja necessária a realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer uma forma de escolha ao interessado, de ao menos três opções de data e horário, dentro do prazo definido no § 2º deste artigo.

§ 5º Caso o interessado não compareça à perícia ou à entrevista qualificada na data agendada, suspende-se a contagem do prazo estabelecido no § 2º deste artigo.

§ 6º Caso não haja resposta da operadora no prazo estipulado no § 2º deste artigo, com a finalização da contratação e disponibilização das opções de pagamento, o contrato de plano de saúde entrará em vigor automaticamente a partir do 26º (vigésimo sexto) dia, independentemente da ocorrência de pagamento pelo interessado, sem a possibilidade de alegação de doença ou lesão preexistente.

§ 7º Quando a operadora solicitar ao interessado alguma documentação, a mesma deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias úteis. Caso o interessado não apresente a documentação neste prazo, fica suspenso o prazo máximo previsto no § 2º deste artigo.

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.

§ 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.

§ 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.

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

Seção IV

Da Validade das Assinaturas Eletrônicas

Art. 7º Na contratação eletrônica, os documentos poderão ser assinados das seguintes formas:

I - certificação digital;

II - login e senha após cadastro;

III - identificação biométrica; ou

IV - assinatura eletrônica certificada.

§ 1º Serão admitidas outras formas de assinatura, desde que assegurem a sua autenticidade e sejam legalmente permitidas.

§ 2º Antes de iniciar a contratação, o interessado deverá ser informado no sentido de que, toda vez em que for solicitada a sua assinatura em qualquer documento, conforme o § 1º do artigo 4º, nas formas previstas no caput deste artigo, significa que estará assinando o documento.

§ 3º As reproduções digitalizadas de documentos assinados e enviados pelo interessado fazem a mesma prova que os originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração.

Seção V

Do Exercício do Direito de 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.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 9º Os planos da operadora ofertados para contratação eletrônica deverão ser ofertados também presencialmente por pelo menos 12 (doze) meses, a partir da vigência desta Resolução.

§1º Não se aplica a regra descrita no caput para os casos em que a operadora ofertar a contratação eletrônica para a totalidade dos planos de uma mesma segmentação assistencial prevista na Lei nº 9.656, de 1998.

§2º Excetua-se a regra do caput aos planos da segmentação odontológica.

Art. 10. Será de responsabilidade da operadora o envio de todas as informações requisitadas pela ANS.

Art. 11. Todas as regras que dispõem sobre a contratação presencial continuam em vigor, aplicando-se, no que couber, à contratação eletrônica.

Art. 12. O plano referência deve ser oferecido para todas as contratações eletrônicas de planos médico-hospitalares, excetuando-se as operadoras de autogestão, conforme § 3º do artigo 10 da lei nº 9.656, de 1998.

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.

Art. 14. As operadoras deverão aplicar soluções adequadas com vistas à garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, conforme melhores práticas e diretrizes adotadas nas normas pertinentes.

Art. 15. As formas de assinatura eletrônica descritas no artigo 7º desta Resolução podem ser aplicadas aos contratos celebrados presencialmente.

Art. 16. As regras pertinentes à contratação eletrônica, inclusive relativas à assinatura eletrônica, aplicam-se, no que couber, a qualquer ato referente à criação, modificação ou cancelamento da relação contratual, tais como contratação, adesão, aditivo, migração, adaptação, portabilidade ou rescisão, ainda que a contratação inicial não tenha ocorrido em meio eletrônico.

Parágrafo único. Os prazos previstos em normativos específicos para a prática dos demais atos aos relacionados no caput permanecem em vigor.

Art. 17. Aplicam-se, no que couber e subsidiariamente, as disposições constantes do Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

Art. 18. A ANS disponibilizará, em seu sítio eletrônico, Guia de Orientação para detalhar o disposto nesta RN.

Art. 19. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO
Diretor- Presidente

(*) Publicado no D.O.U. no dia 14 de novembro de 2016