

Normativo que também permitirá novas formas para as notificações aos consumidores entrará em vigor em 1º/09/2024

Normativo que também permitirá novas formas para as notificações aos consumidores entrará em vigor em 1º/09/2024



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) prorrogou para 1º/09/2024 a data de vigência da [Resolução Normativa \(RN\) 593/2023](#), que trata das novas regras para comunicação a beneficiários da possibilidade de rescisão ou exclusão do contrato de plano de saúde por falta de pagamento.

A extensão do prazo se deu para permitir uma melhor organização das operadoras quanto às novas regras e para a elaboração, pela ANS, de um material que auxilie, de forma rápida e prática, no esclarecimento de dúvidas que possam surgir diante das novidades trazidas pela norma.

A RN 593/2023 passará a regulamentar a notificação do beneficiário por inadimplência, seja ele o contratante do plano de saúde individual ou familiar, o empresário individual contratante de plano coletivo empresarial ou aquele que paga a mensalidade de plano coletivo diretamente à operadora. A norma também passa a prever a utilização de meios eletrônicos para comunicação com o consumidor, além das formas que já eram utilizadas.

Pela nova RN, a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o

quingüagésimo (50º) dia do não pagamento como pré-requisito para exclusão do beneficiário, suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora motivada por inadimplência. Além disso, ela determina que a notificação será considerada válida após o quingüagésimo dia de inadimplência se for garantido, pela operadora, o prazo de 10 dias, contados da notificação, para que seja efetuado o pagamento do débito. Contudo, os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de rescisão ou suspensão contratual ou de exclusão do contrato.

Ela define, ainda, que para que haja a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por inadimplência, deve haver, no mínimo, duas mensalidades não pagas, consecutivas ou não, no período de 12 meses, cabendo à operadora comprovar claramente a notificação sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data da notificação ao consumidor.

Meios de notificação

Quando passar a vigorar, a RN 593 permitirá novas formas para as notificações aos beneficiários. De modo que poderão ser utilizados meios eletrônicos de acordo com os dados informados à operadora que estejam no cadastro do beneficiário, como e-mail com certificado digital e com confirmação de leitura; mensagem de texto para telefones celulares; mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas; e ligação telefônica gravada com confirmação de dados pelo interlocutor. Contudo, a notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis somente será válida se o destinatário responder confirmando a sua ciência.

A comunicação por carta ou através do preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado, continuarão a ser permitidas.

A RN define, também, que na notificação precisa constar o período de atraso com indicação das competências em aberto e o número de dias da inadimplência; a forma e o prazo para o pagamento da dívida e regularização do contrato; bem como os meios de contato da operadora para esclarecimento de dúvidas.

Nos casos em que a operadora não conseguir notificar o consumidor sobre a inadimplência, a

norma definiu que o cancelamento somente poderá ocorrer após 10 dias da última tentativa de contato com o beneficiário, desde que haja a comprovação pela operadora da tentativa de notificação por todos os meios descritos na resolução.

A RN 593 se aplicará aos contratos celebrados após 1º/01/1999 e àqueles que foram adaptados à Lei 9.656/1998, e permite que os contratos anteriores ao início da sua vigência sejam aditados para prever todos os meios de notificação estabelecidos na nova regulamentação.

Fonte: [ANS](#), em 22.04.2024.
