

## **ATRASO NO PAGAMENTO DAS MENSALIDADES: O QUE O CONSUMIDOR PRECISA SABER.**

**Angélica Carlini**

**Advogada e Docente do Ensino Superior em Direito.**

Os meses de março a junho de 2020 têm sido desafiadores para todos os cidadãos brasileiros em virtude dos efeitos da pandemia da COVID-19. Seja pelo temor da contaminação, seja pelas consequências do isolamento social ou, ainda pelas consequências econômicas da freada que as atividades produtivas foram obrigadas a dar, o certo é que nenhum de nós vive as mesmas perspectivas de vida que tinha antes de março deste ano.

A paralisação de muitas atividades empresariais em especial no comércio e serviços não essenciais, provocou grande número de demissões de trabalhadores, bem como redução de salários e atraso no pagamento de fontes de renda como aluguéis. Essa situação dificultou o cumprimento das obrigações assumidas com financiamento de imóveis, de veículos, pagamento de mensalidades escolares, de planos de saúde e até mesmo dos agora serviços de primeiríssima necessidade como planos de acesso à internete.

Por outro lado, alguns setores mantiveram suas atividades empresariais normalmente por estarem no grupo de serviços essenciais, como ocorreu com supermercados, farmácias, padarias, hortifruti; e, outros setores econômicos criaram instrumentos para alavancar sua atividade e torná-la ainda mais produtiva e rentável, como ocorreu com todos os aqueles que podem distribuir seus produtos por entregadores domiciliares ou, por plataformas digitais especializadas em entregas domiciliares. Assim, bares, restaurantes, padarias, confeitarias, hortifruti, lojas de produtos de dieta, lojas de material de limpeza, farmácias, lojas de produtos de higiene e

estética, entre tantos outros, fortaleceram a venda on-line e têm tido bons resultados.

No setor de saúde suplementar não foi diferente. Muitas pessoas estão com dificuldade para pagar suas mensalidades tanto nos planos individuais e familiares, como nos coletivos empresariais ou por adesão. Outras, no entanto, permanecem empregadas ou dinamizaram suas atividades empresariais e não terão dificuldade para prosseguir com o pagamento das mensalidades.

É importante ter um dado claramente colocado para compreendermos a situação: **85% dos valores que as operadoras de saúde arrecadam com as mensalidades são utilizados para o pagamento da assistência à saúde.** Em outras palavras: 85% dos valores que as operadoras de saúde recebem de seus usuários são destinados ao pagamento de procedimentos e eventos em saúde como consultas, exames, internações, cirurgias, medicamentos, entre outros previstos no Rol da ANS.

O valor correspondente a 85% das mensalidades pagas pelos usuários é destinado aos médicos, hospitais, laboratórios, empresas e profissionais que formam a cadeia de suprimentos da saúde suplementar no Brasil e que tem números capazes de impressionar a todos nós. Segundo dados divulgados pela FENASAÚDE<sup>1</sup>, o setor de saúde suplementar irriga recursos para 78% dos médicos; 91% das receitas dos principais hospitais privados; 138 mil entidades ambulatoriais; e, 80% dos laboratórios, o que demonstra a relevância do setor e de todos aqueles que participam dele, especialmente os usuários que pagam as mensalidades e com isso, permitem que todos os serviços sejam pagos.

O não pagamento de mensalidades coloca todo o setor em risco e não apenas aqueles que não efetuam o pagamento. E por que? Porque a

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://fenasaude.org.br/publicacoes/uma-nova-saude-suplementar-para-mais-brasileiros.html>. Acesso em 19 de junho de 2020.

estrutura do setor é ancorada no mutualismo que materializa a conhecida fórmula *“um por todos e todos por um”*. Os usuários pagam suas mensalidades e parte importante delas é colocada em um fundo mutual que é organizado e gerido pela operadora, de onde sairão todos os recursos necessários para o custeio dos procedimentos e eventos de saúde. A outra parte é destinada a cobrir custos administrativos, tributos, remuneração da distribuição e dos investimentos da operadora, porém como vimos, é a menor parte porque os custos assistenciais estão cada vez mais altos.

A mensalidade de cada usuário é relevante para a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro de todo o sistema. Por isso, a inadimplência não trará problemas apenas para o usuário que não pagou mas, também, para toda a estrutura que sustenta o sistema.

Pode ocorrer, no entanto, que em um determinado momento o usuário esteja em dificuldades para prosseguir seus pagamentos mensais. Nesse caso, como o usuário deve proceder?

A primeira medida a tomar é analisar quais as condições objetivas de pagamento, de negociação, de prazo e pensar em uma proposta viável de pagamento. A segunda medida é fazer contato com a operadora de saúde pelo Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, que é gratuito e acessível 24 horas por dia nos 7 dias da semana, e realizar um acordo com a operadora.

As operadoras de saúde estão atentas para os problemas dos diferentes setores produtivos brasileiros e sabem, com certeza, que muitos empregados e empregadores terão necessidade de renegociar seus compromissos contratuais. Estão preparadas para ouvir, analisar e formalizar negociações que possam viabilizar a continuidade da prestação de serviços e de pagamento das mensalidades.

Neste momento, negociação se tornou um dos principais instrumentos para solucionar problemas decorrentes da pandemia.

Muito melhor do que correr o risco das consequências de não pagar, é buscar a negociação para solucionar o problema da melhor forma para as partes.

A ideia de que a pandemia desobrigou todos nós das obrigações contratuais que temos, é uma ideia sem nenhum fundamento de fato ou de direito. Nossos compromissos contratuais permanecem os mesmos e devem ser cumpridos no tempo e na forma como foram pactuados.

O que tem sido adotado em caso de concreta dificuldade de cumprimento das obrigações contratuais é a negociação. Mas ela deve ocorrer somente nos casos em que o usuário comprove que está em dificuldades econômicas em decorrência da pandemia da COVID-19. Essa prova de nexo entre a pandemia e a dificuldade de cumprimento da obrigação contratual é responsabilidade do usuário do plano de saúde, ou seja, do responsável pelo pagamento.

Ninguém pode se recusar a cumprir suas responsabilidades contratuais em razão da ocorrência da pandemia. Não foi aprovada nenhuma lei que autorize adiamento de pagamentos ou, o não pagamento porque está ocorrendo a pandemia da COVID-19. Ao contrário, o poder judiciário tem exigido que as partes demonstrem quais os impactos da pandemia em seus rendimentos e, têm incentivado os acordos entre as partes como melhor forma de solução de problemas contratuais.

O momento é difícil para todos, não há dúvida! Solucionar os problemas concretos por meio de negociação, com equilíbrio de ambas as partes e busca de soluções concretas, será a medida mais positiva para evitar rescisão dos contratos e garantir a manutenção da prestação de serviços.

Sempre que tiver dúvidas entre em contato com sua operadora. O Serviço de Atendimento ao Cliente e a Ouvidoria são os instrumentos disponíveis para esclarecer dúvidas e solucionar problemas.