

CRIAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: O QUE MUDA NA SAÚDE SUPLEMENTAR?

Angélica Carlini

**Advogada, Docente do ensino superior e Vice-Presidente do
Instituto Brasileiro de Direito Contratual – IBDCONT.**

Em 08 de julho por meio do Decreto 10.417 foi criado o Conselho Nacional de Direito do Consumidor, órgão vinculado Ministério da Justiça e Segurança Pública.

O Conselho Nacional de Direito do Consumidor vem substituir a antiga Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor que havia sido extinta e, terá por finalidade assessorar o Ministro da Justiça e Segurança Pública na formulação e na condução da Política Nacional de Defesa do Consumidor, bem como formular e propor recomendações aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para adequação das políticas públicas de defesa do consumidor.

No Brasil em conformidade com o Decreto 2.181, de 1997, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é composto pela Secretaria Nacional do Consumidor, pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor organizados no âmbito dos estados federativos e dos municípios e, ainda, por organizações não-governamentais de proteção e defesa do consumidor. Esse sistema possui na atualidade cerca de 900 Procons municipais e estaduais em funcionamento, com a função de atendimento dos consumidores individuais que buscam essa entidade para solução administrativa de seus problemas de consumo. Os PROCONS também atuam de forma preventiva, realizando fiscalizações em estabelecimentos para aferir as condições de adequação às normas de proteção do consumidor.

Apesar disso, a judicialização das relações de consumo prossegue como um grave problema no país que tem cerca de 78,7 milhões de ações judiciais em andamento, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça do início de 2019.^[1] Nem todas as ações judiciais se referem a relações de consumo porém, há indicadores de que problemas de consumo representam um número significativo no total de demandas existentes no país.

O alto número de processos judiciais provoca tempo excessivo para solução das demandas porque não há recursos humanos em quantidade necessária para agilizar os processos e, conseqüentemente, há demora no atendimento do consumidor. Os processos judiciais também representam gastos para o contribuinte – consumidor ou fornecedor - que sustentam o sistema judiciário por meio do pagamento de tributos que, aliás, poderiam ser utilizados para outras finalidades e têm que ser investidos no sistema judiciário em razão do grande volume de ações judiciais.

Além disso, os custos dos fornecedores com as ações judiciais são repassados para o preço final a ser pago pelo consumidor, o que não é bom para ninguém.

As demandas judiciais em grande número também geram insegurança para consumidores e fornecedores porque não é possível saber antecipadamente o resultado da decisão judicial. Isso repercute de forma negativa especialmente para os investidores que ao prospectarem a possibilidade de novos negócios no país, se deparam com o alto número de litígios judiciais entre consumidores e fornecedores e temem o ônus para os negócios que pretendem organizar. Como resultados se perdem postos de trabalho e recolhimento de tributos que viriam das novas empresas, o que sempre é negativo para a economia de um país e para toda sua sociedade.

Os investimentos não realizados em novas empresas diminui a concorrência nos mercados e, com isso, perde novamente o consumidor que fica com poucas possibilidades de escolha.

O que é preciso fazer para que as relações de consumo sejam mais equilibradas e não gerem tantos conflitos? Problemas complexos não têm uma solução única! Várias possibilidades existem para aprimorar as relações entre consumidores e fornecedores e, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor pode ser uma delas.

O Conselho terá por finalidade assessorar o Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública na formulação e na condução da Política Nacional de Defesa do Consumidor e, ainda, *formular e propor recomendações aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para adequação das políticas públicas de defesa do consumidor.*

O que são políticas públicas?

Maria Paula Dallari Bucci^[2]

Políticas públicas são programas de ação governamental visando a coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privadas, para realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados. Políticas públicas são “metas coletivas e conscientes” e, como tais, um problema de direito público, em sentido lato.

E acrescenta a mesma autora:

A função de governar – o uso do poder coativo do Estado a serviço da coesão social – é o núcleo da ideia de política pública, redirecionando o eixo de organização do governo da lei para as políticas.

Assim, a proteção do consumidor como política pública é muito maior do que aquela realizada em ações judiciais que contemplam interesses individualizados. A proteção do consumidor como política pública é um espaço de diálogo entre os diferentes atores envolvidos na relação, na busca de medidas objetivas que impeçam o conflito, que equilibrem as relações para que os melhores resultados sejam obtidos.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor terá competência para propor aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, medidas para a prestação adequada dos interesses e direitos do consumidor, da livre iniciativa e do aprimoramento e harmonização das relações de consumo. Também poderá propor o aperfeiçoamento, consolidação e revogação de atos normativos relativos às relações de consumo; e, interpretações da legislação consumerista que garantam segurança jurídica e previsibilidade.

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor poderá, ainda, requerer a qualquer órgão público a colaboração e a observância às normas que, direta ou indiretamente promovam a livre iniciativa.

Vale destacar também que o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor poderá sugerir e incentivar a adoção de mecanismos de negociação, mediação e arbitragem para pequenos litígios referentes às relações de consumo ou, para convenção coletiva de consumo.

Todas essas iniciativas que o Conselho poderá concretizar têm por objetivo aprimorar e equilibrar as relações de consumo no país de modo que todos - consumidores e fornecedores – estejam efetivamente protegidos pelo Estado, ainda que ressalvado o fato de que a proteção ao consumidor é ampliada em razão de sua vulnerabilidade.

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor terá composição ampla com representantes do Ministério da Economia, do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE, do Banco Central do Brasil, de agências reguladoras, de entidades destinadas à defesa do consumidor, de associações destinadas à defesa do consumidor, de representante de fornecedores e um jurista de notório saber e reconhecida atuação em áreas de direito econômico, do consumidor ou de regulação.

Essa ampla representação tornará o diálogo mais aberto, com possibilidade de contemplar todos os atores do mercado e os mais diversos pleitos, sempre com objetivo de harmonizar e equilibrar as relações entre fornecedores e consumidores.

Para os usuários de saúde complementar a notícia é muito positiva e, é possível esperar que bons resultados possam ser obtidos nos diálogos que serão construídos no Conselho.

O setor de saúde complementar é complexo e bastante diversificado. Nele atuam operadoras de saúde que são de no mínimo cinco tipos diferentes: seguradoras, medicinas de grupo, cooperativas, autogestão e operadoras exclusivamente odontológicas. Além disso, também atuam administradoras de benefícios nos planos coletivos por adesão.

Estão presentes no setor de saúde complementar, ainda, todos os fornecedores de serviços para o sistema: hospitais, médicos, laboratórios de análise clínica, laboratórios de exames, fornecedores de medicamentos, de dispositivos médico implantáveis, profissionais de saúde – psicólogos, enfermeiros, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas. É, sem dúvida, um setor bastante diversificado.

O usuário, por sua vez, pode ser aquele que contrata individualmente ou de modo coletivo – nas empresas ou por adesão. Então, a diversidade aumenta porque teremos empresas contratantes para seus empregados ou, entidades como associações de classe e sindicatos que contratam para seus associados.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar órgão regulador do sistema de saúde complementar é outro importante participante do setor, a quem cabe fiscalizar o cumprimento das leis e normas e aplicar sanções, além da criação de novas normas aplicáveis ao setor.

Desde 2019 as agências reguladoras devem cumprir a Lei n.º 13.848, chamada de Leis das Agências Reguladoras, que em seu artigo 19, parágrafo único, inciso III, determina que o plano de gestão anual das diferentes agências reguladoras existentes no país deverá obrigatoriamente conter ações relacionadas com a *promoção da cooperação com os órgãos de defesa da concorrência e com os órgãos de defesa do consumidor e de defesa do meio ambiente, quando couber.*

E o capítulo V da lei é destinado a articulação das agências reguladoras com os órgãos de defesa do consumidor e do meio ambiente. O artigo 31 que inaugura o capítulo determina que

No exercício de suas atribuições, e em articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incumbe às agências reguladoras zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado.

O acompanhamento das práticas de mercado é relevante para a compreensão dos pontos de conflito entre fornecedores e consumidores e, para construção de propostas para minimizar esses conflitos. Diálogo e análise de alternativas parecem sempre a melhor solução.

A diversidade na saúde suplementar torna o diálogo mais complexo, porém muito mais necessário. É preciso desarmar o espírito para compreender que todos os pleitos são legítimos, mas, nem todos possam ser contemplados por isso a importância de que o diálogo aponte caminhos e aprimoramento nas relações, alternativas e formas de prevenção de conflitos. Mesmo em um setor complexo como a saúde suplementar o diálogo é o melhor caminho para a ampliação do entendimento e para análise de alternativas que facilitem a tomada de decisões.

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor poderá ser esse espaço de diálogo entre usuários de saúde suplementar, operadoras de saúde, agência reguladora e entidades de defesa do consumidor. Um espaço de diálogo democrático e construção de soluções coletivas - políticas públicas - de aprimoramento das relações entre todos os atores da saúde suplementar.

Um espaço que viabilize a defesa do consumidor individual sem esquecer da importância da proteção do mutualismo, estrutura essencial para a garantia das operações de saúde suplementar e composto com recursos de

todos os usuários que muito bem poderiam ser chamados de *consumidores ocultos*.

Que o novo Conselho Nacional de Defesa do Consumidor resgate nas relações de consumo o valor da colaboração entre todos os atores e, que isso se sobreponha aos litígios e a judicialização das relações de consumo.