



**Ministério da Justiça**  
**Secretaria de Direito Econômico**  
**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**



# Historicidade

- Fase marcado por conflitos
- Regulamentação da Lei n° 9.656/98
  - Novo tipo de conflito: CDC x Lei e Regulamento
  - Crise de legalidade
- Distanciamento das grandes questões.  
Pulverização dos conflitos.
  - Discutimos as vírgulas, não o mais a oração, ou mesmo o texto e o contexto.

# Expectativas

- Equilíbrio no processo de prestação dos serviços
- Transparência nas relações entre consumidores e prestadores
- Confiança e Boa-fé da Relação de Consumo
- **PRINCIPALMENTE:** Foco na solução dos conflitos e não apenas nos conflitos
- CDC – Patamar mínimo das normas a serem editadas, regulamentadas e implementadas

# Expectativas

- Duas idéias:
  - *Solução para os conflitos*
  - *Respeito as normas principiológicas*
- Normas principiológicas
  - Nelson Nery Jr.
  - Marcelo Gomes Sodré

# Expectativas

- CDC – Chave para compreensão dos conflitos
  - Expressão dos valores e práticas da sociedade, sistematizada e estabelecida como princípios
- Não há conflitos com o CDC, mas com os valores e práticas reconhecidas e estabelecidas pela sociedade

# Proposta

- Evitar conflitos – solucionar – diálogo
- Desafio regulatório – estabelecimento de discursos legítimos
- Arquitetura que privilegia a solução, a decisão e a legitimidade dos processos
- Nem todas decisões podem ser contempladas no processo legislativo
  - Complexidade
  - Mutabilidade das relações

# Proposta

- Construção de um estoque de valores de todos os envolvidos
  - Estabelecimento de consensos
  - Um horizonte de curto, médio e longo prazo

# Algumas considerações

- Junta médica para avaliar os procedimentos clínicos ou cirúrgicos
- Veto do agravo
- Procedimentos privativos
- Prevê acompanhante para maiores de 65 anos o que contraria o Estatuto do Idoso, que estabelece 60 anos
- Portabilidade é condicionada a comprovação de insatisfação do consumidor por meio ação judicial ou pela ANS

## Problemas mais demandados na Área de Saúde 2006

Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	364
Não cumprimento à oferta	188
Negativa de Cobertura	145
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	145
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	82
Descredenciamento	68
Recusa/mal atendimento	67
Danos pessoais ao consumidor	61
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	53
Preço do produto/serviço	45
Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos	43
Falta de assistência técnica/garantia	38
Reajuste anual	37

## Problemas mais demandados Área de Saúde 2007

Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1734
Venda enganosa	1029
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	753
Negativa de Cobertura	737
Não cumprimento à oferta	699
Recusa/mal atendimento	411
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	363
Danos pessoais ao consumidor	355
Descredenciamento	296
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	234
Preço do produto/serviço	234
Reajuste anual	223
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	209

## Problemas mais demandados Área de Saúde 2008

Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	510
Negativa de Cobertura	265
Não cumprimento à oferta	217
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	203
Recusa/mal atendimento	110
Danos pessoais ao consumidor	110
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	88
Descredenciamento	86
Danos materiais ao consumidor	72
Preço do produto/serviço	61
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	58
Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos	54
Não Entrega de Produto	49

## Assunto: negativa de cobertura e reajuste 2006

Negativa de Cobertura	101
Reajuste anual	25
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	24
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	42
Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida	6
Reajuste sem previsão contratual	23

## Assunto: negativa de cobertura e reajuste 2007

Negativa de Cobertura	435
Reajuste anual	145
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	138
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	135
Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida	17
Reajuste sem previsão contratual	51

## Assunto: negativa de cobertura e reajuste 2008

Negativa de Cobertura	170
Reajuste anual	29
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	24
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	37
Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida	5
Reajuste sem previsão contratual	5



Ministério da Justiça  
SDE / DPDC

Obrigado!

**End: Esplanada dos Ministérios Palácio da Justiça Raymundo  
Faoro, Bloco T, Edifício Sede, sala 518 – CEP 70064-900**

**Tel: (61) 3429-3105 Fax: (61) 3322-1677**