

São Paulo, 10 de outubro de 2013.

Ao

Representante legal da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.

Avenida Armando Lombardi, 400 Lojas 101-105

Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ

CEP 22640-000

Ao

Representante legal da Golden Cross Assistência Internacional de Saúde Ltda.

Rua Morais e Silva, nº40,

Maracanã, Rio de Janeiro – RJ

CEP 20271-904

Ref. Alienação voluntária da carteira de planos individuais da Golden Cross para a Unimed-Rio.

Prezados Senhores,

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), associação civil sem fins lucrativos, declarada de utilidade pública federal, legalmente constituída em 1987, inscrita no CNPJ sob o nº 58.120.387/0001-08, com sede na Rua Desembargador Guimarães, 21, Água Branca, São Paulo - SP, integrante do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor – FNECDC, vem, por meio deste, representado por sua coordenadora executiva interina, em atenção ao assunto em referência notificar V. Sas. do quanto segue:

A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Entre as atividades desenvolvidas pelo Idec no cumprimento de sua missão encontram-se a realização de testes e pesquisas relacionados à qualidade e segurança de produtos e serviços, a publicação da Revista do Idec, distribuída mensalmente a cerca de 11 mil associados, o acompanhamento de processos legislativos e regulatórios pertinentes às relações de consumo e participação no seu processo de discussão, a elaboração de ações judiciais de caráter coletivo e a manutenção do portal www.idec.org.br.

Considerando-se a efetivação da compra da carteira de planos individuais da Golden Cross pela Unimed-Rio a partir de 1º de outubro deste ano, entendemos que houveram condutas em desacordo com os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, conforme abaixo:

A operadora Golden Cross, em documento de perguntas frequentes disponível em seu portal eletrônico (**anexado**) insinua que somente a rede hospitalar contratada pelos consumidores com será mantida pela Unimed-Rio, mas não necessariamente os profissionais médicos e laboratórios de

exames e diagnósticos ambulatoriais, conforme excerto do texto do documento citado: “Não haverá nenhuma alteração, permanecendo as mesmas condições contratadas.

Sua rede hospitalar será mantida. Caso haja alguma alteração quanto à rede ambulatorial, informamos que a Unimed dispõe de mais de 110 mil médicos cooperados, 135 mil prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios e 182 unidades de Pronto Atendimento”. O documento garante a manutenção dos médicos somente para grávidas com mais de seis meses de gestação.

Ainda, recebemos relatos de associados ao Idec sobre: descredenciamento de rede assistencial; não comunicação da alienação da carteira ao consumidor; e não entrega da carteirinha da Unimed após 1º de outubro.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante aos antigos consumidores da Golden Cross que passaram a ser consumidores da Unimed-Rio a manutenção de todas as disposições contratuais. Ressalte-se que **a rede assistencial – entendida como profissionais médicos, laboratórios de exames e diagnósticos ambulatoriais e hospitais – é parte do contrato firmado com a Golden Cross e deve ser integralmente mantida pela Unimed-Rio.** Nesse sentido, o CDC dispõe sobre o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC); a obrigação do prestador de serviços em cumprir a oferta realizada (art. 31 do CDC); e a vedação da exigência de obrigação excessivamente onerosa ao consumidor (art. 39,V); a nulidade de cláusulas contratuais que: (i) impliquem em renúncia ou disposição de direitos; (ii) estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (iii) que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; ou (iv) estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (art. 51 do CDC).

Em casos de alienação de carteira, as operadoras são obrigadas a:

- manter integralmente as condições vigentes dos contratos sem qualquer restrição de direitos ou prejuízo aos beneficiários;
- não impor carências adicionais;
- não alterar cláusulas de reajuste ou data do aniversário dos contratos;
- manter a rede credenciada e, havendo alteração da rede credenciada ou referenciada, respeitar o que dispõe a Lei de Planos de Saúde (Lei nº 9656/98, art. 17): enviar carta aos consumidores com 30 dias de antecedência e substituir o prestador por outro equivalente;
- não interromper a prestação do serviço de assistência médica hospitalar, principalmente para casos de internação ou tratamento continuado; e
- enviar correspondência aos consumidores comunicando a transferência da carteira.

Dessa forma, ante o exposto, notificamos V.Sas. para prestar os esclarecimentos abaixo, em até 72 horas a contar do recebimento desta, sob pena de tomarmos as devidas medidas administrativas e judiciais cabíveis:

1 – Se os profissionais médicos, laboratórios de exames e diagnósticos ambulatoriais e hospitais contratados pelos consumidores junto à Golden Cross serão mantidos pela Unimed-Rio bem como se os contratos serão integralmente mantidos e cumpridos (carências, reajustes, data de aniversá-

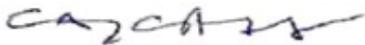
rio, rede assistencial, etc.). Nesse caso, demonstrar, nominalmente, os prestadores integrantes da rede de cada contrato antes e depois da alienação da carteira;

2 – Uma vez que a alienação ocorreu para todos os cliente nacionais da Golden Cross, qual Unimed (Rio, Nacional, Regionais) prestará atendimento aos clientes de outros estados federativos que não o Rio de Janeiro? Informar demonstrando para cada um dos contratos existentes.

3 – Informar qual o percentual de consumidores que já receberam as carteirinhas da Unimed que passará a prestar os serviços de assistência privada à saúde a estimativa de prazo para que todos os 160 mil consumidores recebam as carteirinhas.

Sendo o que nos cabia no momento, permanecemos à disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente,



Carlota Aquino Costa
Coordenadora Executiva Interina do Idec