

Composição Alternativa dos Conflitos em Saúde

Juiz Rodrigo Moreira Alves¹

Introdução

Trata-se de estudo elaborado como requisito para validação das horas obtidas em curso de aperfeiçoamento de magistrados, nos termos da regulamentação estabelecida nas Resoluções nº 02/2007 e nº 02/2009, ambas da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM.

Deve-se ressaltar que o curso em questão teve como conteúdo programático a “Composição Alternativa dos Conflitos em Saúde”, tema de extrema relevância prática, na medida em que parte considerável das demandas consumeristas atualmente submetidas à apreciação do Poder Judiciário tem como objeto as relações jurídicas desenvolvidas no mercado de Saúde Suplementar.

Portanto, pode-se afirmar seguramente que qualquer magistrado, ainda que amante de outros ramos do Direito, deve se dedicar com afinco ao estudo de métodos alternativos de composição desses conflitos, a fim de propor formas extrajudiciais de solução das demandas e, assim, reduzir a enorme massa de ações judiciais que abarrotam as prateleiras das serventias.

Objetivo do Trabalho

O escopo deste trabalho é viabilizar a avaliação daquilo que foi apreendido pelo autor durante as palestras ministradas, por meio da aplicação

¹ Juiz de Direito da Vara Criminal de Macaé.

dos conhecimentos técnicos transmitidos pelos expositores a um caso concreto, especialmente selecionado, pertinente ao tema objeto do curso.

Caso Concreto:

TEMA CENTRAL: Mecanismos extrajudiciais de soluções de conflitos oriundos das relações de consumo na área de saúde suplementar. Falta de canal de comunicação eficiente entre o consumidor e o fornecedor de serviços para reclamações e efetivação de direitos

Ao longo das apresentações dos expositores, foi possível observar o discurso uníssono de que um dos maiores fatores de geração de conflitos e, por via de consequência, de disputas judiciais entre usuários e prestadores de serviço de saúde suplementar consiste na falta de diálogo, isto é, de comunicação adequada entre os contratantes.

Não são raras as situações em que os segurados necessitam de determinados exames ou procedimentos médicos plenamente cobertos pelo plano contratado, mas se veem alijados do serviço oferecido simplesmente porque desconhecem ou não conseguem atender aos trâmites burocráticos estabelecidos pelas operadoras. Em consequência, os usuários acabam se socorrendo do Judiciário para a resolução de questões que seriam facilmente solucionadas na esfera administrativa.

Obviamente, a forma mais simples de se combater essa desinformação lesiva ao relacionamento entre seguradoras e segurados é o estabelecimento de um programa eficiente de informação dos usuários sobre seus direitos e deveres, o que pressupõe, necessariamente, a ampliação e melhoria dos canais de atendimento.

A título de ilustração, parece-nos de todo interessante trazer à baila uma situação concreta que nos foi submetida à apreciação quando do exercício da judicatura em um juízo com competência cível.

Cuidava-se na hipótese de um segurado com problemas cardíacos que necessitava da colocação urgente de “stent” como parte do procedimento coberto pelo plano de desobstrução de uma de suas artérias.

Diante da comprovada necessidade da órtese para o sucesso do delicado procedimento cirúrgico, o usuário e seus familiares procuraram os canais de atendimento oferecidos pela seguradora contratada a fim de obter a devida cobertura do custo desse material. Apresentaram, então, toda a documentação exigida e passaram a aguardar que a operadora lhes desse uma resposta, o que, contudo, decorridos vários dias, não ocorreu.

Em consequência, considerando a evidente urgência do caso, o consumidor e seus familiares ligaram insistentemente para os números de telefone disponibilizados pela seguradora para pedidos e reclamações, sendo, nessas ocasiões, obrigados a esperar horas pelo atendimento. Paradoxalmente, quando ligaram para o número de telefone informado nas peças de propaganda distribuídas pela seguradora para venda de planos, foram atendidos em apenas alguns poucos segundos por um preposto da operadora que, porém, se recusou a prestar qualquer informação sobre o requerimento de cobertura, alegando não ter acesso ao sistema em que seria possível visualizar o andamento do pleito.

Desesperado e naturalmente combalido pelo grave problema de saúde que o acometia, o usuário, então, resolve ajuizar uma ação condenatória com pedido de antecipação de tutela contra a seguradora, no intuito de vê-la constrangida a promover, coercitivamente, a cobertura do “stent”.

Deferida a tutela antecipada, e após sua citação e intimação, a ré vem aos autos arguindo preliminar de ausência de interesse em agir, visto que já teria deferido ao autor a cobertura do “stent” administrativamente.

No caso em apreço, verifica-se, inicialmente, que o fornecedor de serviços claramente concentra a maior parte dos seus investimentos na contratação e manutenção de funcionários encarregados de vendas, e não dispõe de um serviço minimamente eficiente de atendimento àqueles que já são seus clientes.

Embora não seja o foco principal deste estudo, não podemos deixar de mencionar que a conduta da operadora de não providenciar o pronto custeio de órtese necessária ao sucesso do procedimento cirúrgico urgente de desobstrução de artéria coronariana constitui ilícito contratual e extracontratual gravíssimo.

Trata-se de questão facilmente solucionável em termos jurídicos pela aplicação do entendimento já inclusive sumulado pelo Egrégio TJRJ (vide Súmula 112, TJRJ).

Em verdade, é possível afirmar-se que o Brasil possui, em matéria de consumo, uma das mais modernas legislações do mundo. Em função disso, não é mesmo difícil definirem-se, abstratamente, as soluções adequadas às mais diversas situações que se apresentam nas relações consumeristas.

O desafio maior, sem sombra de dúvida, é garantir a efetivação, a concretização dos direitos básicos que a Constituição e a Lei asseguram ao consumidor, especialmente aqueles dispostos no art. 6º no CPDC.

Na hipótese sob exame, é claro que o consumidor pode recorrer ao Judiciário para ver assegurada a cobertura contratada junto à operadora do plano de saúde.

Entretanto, não podemos fechar os olhos para a existência de outros mecanismos, de natureza extrajudicial, legalmente contemplados para a solução de conflitos desse jaez. Infelizmente, é justamente a subutilização desses instrumentos que vem gerando o atual estado de absoluto abarrotamento em que se encontra o Poder Judiciário.

Malgrado o hercúleo esforço individual empreendido por cada magistrado, é evidente que o aparato judiciário não tem condições de absorver toda a gama de litígios verificados no mercado de consumo, especialmente na área de saúde suplementar.

Nesse contexto, soa-nos de todo interessante investigar como os próprios atores da relação de consumo, especialmente os fornecedores de produtos e serviços, podem e DEVEM contribuir para a redução dessas demandas.

A nosso ver, o caso concreto trazido à análise revela-se emblemático pela sua simplicidade. Como visto, o segurado/consumidor, possui o direito de exigir o cumprimento da cobertura pactuada. Para se chegar a tal conclusão, não é preciso ter amplos conhecimentos técnicos na área jurídica. Basta recorrer-se ao simplório método silogístico de aplicação de normas jurídicas.

Em função disso, pergunta-se: Por que o exercício desse direito mos-

tra-se, na prática tão difícil? Por que é preciso ajuizar uma ação judicial para ver reconhecido esse direito?

A resposta a essas indagações é simples: Falta aos fornecedores de produtos e serviços que atuam no mercado de consumo brasileiro disposição para fazer valer as normas do CPDC.

Para infortúnio dos consumidores deste país, muitas empresas ainda tratam o tema sob o enfoque puramente econômico. É mais barato enfrentar ações judiciais de uma minoria de consumidores conscientes de seus direitos, do que investir na eficiência de sua atividade empresarial, de modo a reduzir os danos causados aos clientes.

É claro que essa equação somente se afigura possível no Brasil em razão da ineficiência dos órgãos reguladores que parecem ignorar os mecanismos sancionatórios previstos no Capítulo VII da Lei 8.078/1990 (artigos 55 e seguintes), bem como da falta de uma cultura jurídica, inclusive do Poder Judiciário, de atuação em nível coletivo, por meio de ações civis pública, coletivas e etc.

Nada obstante, é certo que os fornecedores de produtos e serviços não podem se escorar na ineficiência do Estado para justificar o desrespeito às garantias individuais.

Convém salientar que todo sistema nacional de proteção e defesa do consumidor estrutura-se sobre o Princípio da Vulnerabilidade (art. 5º, XXXII, da CRFB e art. 4º, I, do CPDC), que nada mais é do que o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor diante dos grandes conglomerados e das práticas comerciais cada vez mais agressivas.

Desse princípio maior decorrem outros como os da Transparência, Lealdade, Boa-fé, Eficiência, Cordialidade, entre outros, igualmente importantes.

Atento a essas premissas, pode-se asseverar que *é dever legal do fornecedor de produtos e serviços que se proponha atuar no mercado de consumo a disponibilização para o consumidor de um canal eficiente de comunicação por meio do qual possa se informar sobre produtos e serviços contratados, além de exigir e fazer valer seus direitos.*

Esse canal é comumente designado de “Serviço de Atendimento ao

Cliente (SAC)” e, no Brasil, ainda não atingiu o grau de desenvolvimento necessário.

Prova disso é o fato de que o Governo Federal foi obrigado a editar o Decreto nº 6.523/2008, de 31 de julho de 2008, na tentativa de assegurar a concretização dos direitos básicos do consumidor de “obter informação adequada e clara sobre os produtos e serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses produtos e serviços”.

O diploma normativo em questão estabelece, por exemplo, que as ligações para os SAC’s serão gratuitas (art. 3º) e que o consumidor deverá ter a opção, logo no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões, de falar diretamente com o atendente, sem ter que fornecer seus dados anteriormente (art. 4º). Além disso, os SAC’s deverão funcionar todos os dias durante 24 horas, regra que também pode ter exceção.

Contudo, as normas que nos parecem mais importante são aquelas que obrigam os fornecedores de produtos e serviços a (I) processarem imediatamente os pedidos de cancelamento feitos pelos consumidores (art. 18) e a (II) resolverem as reclamações no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data do registro (art. 17).

É interessante notar, ainda, que a norma do art. 18, §1º, do Decreto nº 6.523/2008, determina que o SAC garanta ao consumidor a veiculação de seu pedido de cancelamento pelos mesmos meios disponíveis para a contratação do serviço.

Como se pode perceber, o diploma normativo citado contempla importantíssimas normas voltadas à efetivação dos direitos básicos do consumidor e estão especificamente dirigidas aos setores regulados pelo Governo Federal, como os serviços de telecomunicações, instituições financeiras, companhias aéreas, transportes terrestres, planos de saúde, serviços de água e energia elétrica.

Voltando ao caso concreto em exame, observaremos que se o fornecedor de serviços tivesse observado as normas contidas no decreto, certamente a questão se resolveria no âmbito interno da relação consumerista, e não haveria necessidade de movimentação do aparato judiciário para a

solução desse conflito de interesses.

Convém lembrar que o consumidor, nesse caso, não teve um canal de comunicação eficiente com o fornecedor do serviço para informar-se sobre o andamento de seu pedido de cobertura e tomar conhecimento de que ele havia sido deferido pela operadora.

Essa situação, por evidente, deixa o consumidor em estado de absoluta angústia, diante da incerteza gerada pela falta de informação.

Conclusão

Por todo o exposto, conclui-se que além do inadimplemento contratual propriamente dito, decorrente da inobservância de prazo razoável para resposta ao pedido de cobertura, o fornecedor ainda descumpriu os deveres anexos de transparência, lealdade e boa-fé, ao não disponibilizar ao consumidor insatisfeito um canal rápido e eficiente de comunicação por meio do qual pudesse se informar e efetivar seus direitos básicos.

A solução para o caso, assim, seria judicialmente assegurar ao consumidor a cobertura pactuada, bem como condenar o fornecedor do serviço ao pagamento de indenização destinada a reparar os danos de ordem patrimonial e extrapatrimonial experimentados pelo consumidor.

Além disso, seria de todo recomendável que o magistrado oficiasse aos órgãos de defesa do consumidor para que, administrativamente, compelissem o fornecedor do serviço a regularizar a situação de seu serviço de atendimento ao cliente, adequando-o às disposições do Decreto 6.523/2008. ◆