# **Plano individual / familiar novo ou adaptado – Reajuste por sinistralidade**

**Objetivo:** impedir reajuste por variação de sinistralidade.

**Importante**: Esta reclamação, além de ser direcionada à empresa, também pode ser feita diretamente no site da ANS, por meio deste [link](http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/central-de-atendimento-ao-consumidor). Se optar por outra forma de contato, entregue a reclamação pessoalmente e leve cópia para o fornecedor ou agência protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento.

Se for o caso, anexe ao registro no site da ANS ou à carta cópias de todos os papéis que provam suas alegações e publicidade ou oferta feitas. Quando a empresa se convence do erro que cometeu, muitas vezes procura resolvê-lo ou pelo menos fazer um acordo com o consumidor.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a carta**: As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

***(Local e data)***

À ***(nome da empresa)***

A/C ***(SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente - ou Ouvidoria da empresa)***

# Prezados senhores,

Eu, ***(nome completo, RG, CPF)***, venho à presença de V.Sas. expor e solicitar o que segue:

Em ***(data)***,contratei junto a esta empresa prestação de serviços de assistência à saúde, na ***(categoria do plano/seguro, modalidade individual/familiar)***.

Em ***(data)***, fui surpreendido com um reajuste na mensalidade de meu ***(plano/seguro)***, que de R$ ***(valor da mensalidade anterior)*** subiu para R$ ***(valor da mensalidade atual)***, sob a alegação de aumento da sinistralidade.

Ocorre que, de acordo com a Lei do Real (Lei 9.069/95), os contratos com um ano ou mais de duração, podem sofrer somente um reajuste anual com base em índice oficial da inflação ou com variação nos custos do setor.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, exige a informação clara a respeito do preço do serviço, especialmente em seu art. 6o, III e art. 31. Também, o art. 51, IV, X e XV do Código de Defesa do Consumidor, proíbe a variação unilateral de preço, como o que foi feito pela empresa.

Além disso, este aumento significa uma transferência aos consumidores dos riscos da atividade econômica da empresa, o que não é correto, já que a variação do percentual do lucro é um risco inerente à atividade exercida pela empresa que, portanto, não pode repassá-la aos seus clientes.

Diante do exposto, solicito que o aumento por sinistralidade seja cancelado.

Dessa forma, fica a empresa notificada do problema e caso minha solicitação não seja atendida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, serão adotadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Atenciosamente,

***(Assinatura)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Nome e assinatura. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”.***

***Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).***