FERREIRA LOURENÇO & SILVA
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

EDIÇÃO · NOVEMBRO DE 2026

GUIA DO CONSUMIDOR · PLANOS DE SAÚDE

Cancelar o plano de saúde **sem pagar** o aviso prévio de 60 dias

O que a regra diz hoje, quem tem direito, o passo a passo do cancelamento e os documentos que você vai precisar.





Dr. Ryhan Silva
OAB/SP 484.142 · Ferreira Lourenço & Silva Sociedade de Advogados

Edição atualizada · novembro de 2026

ANTES DE COMEÇAR

Por que este guia existe

Todos os dias recebemos clientes que decidiram sair do plano de saúde e foram surpreendidos com uma cobrança: mais dois meses de mensalidade, a título de “aviso prévio”.

Preparei este material para explicar, em linguagem simples, quando essa cobrança é indevida, o que fazer antes de pedir o cancelamento e como se proteger caso a operadora insista em cobrar. Ele não substitui a análise do seu contrato, mas vai ajudar você a tomar a decisão certa.

01 A cobrança dos 60 dias p. 3

02 O que diz a regra hoje p. 4

03 Plano individual, coletivo e empresarial p. 5

04 Passo a passo para cancelar p. 6

05 Perguntas frequentes p. 7

06 Checklist de documentos p. 8

07 Como podemos ajudar p. 9

CAPÍTULO 01

A cobrança dos 60 dias

01

É comum que o consumidor se canse do plano de saúde: reajustes altos, rede credenciada reduzida, demora para autorizar exames. Chega um momento em que trocar de plano é a melhor decisão.

É justamente nessa hora que muitas operadoras informam que, para cancelar, é preciso **cumprir aviso prévio de 60 dias** e pagar as mensalidades desse período, mesmo que o cliente não vá mais usar o plano.

Na prática, isso significa pagar por dois meses de um serviço que você já decidiu encerrar, muitas vezes ao mesmo tempo em que paga o novo plano.

> A pergunta é: essa cobrança é devida? Na grande maioria dos planos coletivos, não. A regra que a sustentava foi anulada pela Justiça.
>
> Veja no próximo capítulo de onde vem esse entendimento.

ATENÇÃO

Cada contrato tem particularidades. Cláusulas de fidelidade ou permanência mínima, por exemplo, são outro assunto e precisam ser analisadas caso a caso.

CAPÍTULO 02

O que diz a regra hoje

02

Durante anos, as operadoras se apoiaram no parágrafo único do art. 17 da **Resolução Normativa nº 195/2009 da ANS**, que permitia exigir aviso prévio de 60 dias para o cancelamento de planos coletivos.

Essa exigência foi questionada na **Ação Civil Pública nº 0136265-83.2013.4.02.5101**, na Justiça Federal do Rio de Janeiro. A decisão declarou a regra nula, com efeito para todos os consumidores do país. Em cumprimento a essa decisão, a própria ANS editou a **Resolução Normativa nº 455/2020**, que retirou o aviso prévio da norma.

Em 2022, a ANS reorganizou suas regras na **Resolução Normativa nº 557/2022**, que substituiu a RN 195/2009. A nova norma **não trouxe de volta** a exigência dos 60 dias.

> O Tribunal de Justiça de São Paulo tem reconhecido que a cláusula que obriga o consumidor a pagar 60 dias após o pedido de cancelamento é nula, justamente porque a regra que a autorizava foi anulada e não foi reproduzida pela norma atual.
>
> Entendimento extraído de decisões recentes do TJSP em casos de planos coletivos.

Mesmo assim, muitas operadoras continuam cobrando. Quando isso acontece, o consumidor pode reclamar na própria operadora, na ANS e, se a cobrança persistir, buscar a Justiça, inclusive com pedido de liminar para suspender a cobrança.

CAPÍTULO 03

Plano individual, coletivo e empresarial

03

O caminho do cancelamento muda conforme o tipo de plano. Descubra o seu no contrato ou no boleto: ele informa se o plano é **individual/familiar**, **coletivo por adesão** ou **coletivo empresarial**.



INDIVIDUAL OU FAMILIAR

Você contratou diretamente com a operadora. Pelas regras da ANS (RN nº 561/2022), o pedido de cancelamento feito pelo titular tem **efeito imediato** a partir do momento em que a operadora toma ciência.



COLETIVO (ADESÃO OU EMPRESARIAL)

O plano foi contratado por meio de uma empresa, associação ou entidade de classe. É aqui que aparece, com mais frequência, a cobrança indevida dos 60 dias de aviso prévio.

SAIR DO PLANO OU ENCERRAR O CONTRATO?

São situações diferentes. **Sair do plano** é a exclusão de um beneficiário (você ou um dependente), e o contrato da empresa continua. **Encerrar o contrato** é a empresa contratante pôr fim ao plano para todos. Nos dois casos, a exigência dos 60 dias pode ser contestada, mas os documentos e o procedimento mudam.

PARA EMPRESAS, INCLUSIVE MEI E PEQUENAS EMPRESAS

Planos “empresariais” contratados por pequenas empresas também são relações de consumo. O Judiciário tem aplicado o Código de Defesa do Consumidor nesses casos, porque quem usa o serviço é o destinatário final.

CAPÍTULO 04

Passo a passo para cancelar

04

1

Se vai trocar de plano, contrate o novo antes

Verifique se você tem direito à **portabilidade de carências**, que permite levar o tempo já cumprido para o novo plano. Em regra, ela exige que o plano atual esteja **ativo e em dia**, por isso deve ser feita antes do cancelamento.

2

Peça o cancelamento por escrito

Use o canal oficial da operadora (portal, aplicativo ou e-mail) ou, no plano empresarial, o canal da empresa contratante. Guarde o **número de protocolo** e o comprovante com data e hora.

3

Faça o pedido antes do vencimento do próximo boleto

Assim fica claro que você não quer mais o serviço do mês seguinte e evita discussões sobre a mensalidade em aberto.

4

Guarde toda resposta da operadora

Se ela informar que vai cobrar 60 dias, salve o e-mail, a mensagem ou a tela do sistema. Esse documento é a principal prova da cobrança indevida.

5

Não pague a cobrança indevida sem orientação

Reclame na operadora e registre reclamação na ANS (Disque ANS 0800 701 9656 ou gov.br/ans). Se a cobrança continuar, procure um advogado antes que o boleto vença ou o nome seja negativado.

CAPÍTULO 05

Perguntas frequentes

05

Quem pode contestar a cobrança do aviso prévio?

O titular do plano coletivo por adesão ou a empresa contratante do plano coletivo empresarial, quando a operadora exige as mensalidades dos 60 dias após o pedido de cancelamento.

Posso continuar usando o plano depois de pedir o cancelamento?

O ideal é não usar. O cancelamento deve valer a partir do pedido, e atendimentos feitos depois dele podem gerar cobranças. Se houver uma necessidade de saúde nesse período, converse antes com seu advogado.

E se o meu plano tem coparticipação?

Consultas e exames feitos **antes** do cancelamento continuam devidos, mesmo que cheguem em boletos posteriores. O que não é devido é a mensalidade dos 60 dias depois do pedido.

Posso contratar um novo plano enquanto discuto a cobrança?

Sim. O cancelamento de um plano não impede a contratação de outro. Lembre-se de avaliar a portabilidade de carências antes de cancelar.

A operadora pode negativar meu nome?

Se a cobrança for indevida, a negativação também é. Por isso é importante agir rápido: a Justiça pode suspender a cobrança por liminar enquanto o processo corre.

Preciso ir ao fórum?

Em regra, não. Os processos são eletrônicos, e o cliente envia os documentos de forma digital.

CAPÍTULO 06

Checklist de documentos

06

Separe os documentos abaixo. Eles mostram que você pediu o cancelamento a tempo, que estava em dia com as mensalidades e que a cobrança veio depois disso.

SOBRE O PLANO · TODOS OS CASOS

- [ ] Comprovante do pedido de cancelamento (e-mail, protocolo ou carta no sistema da operadora)
- [ ] Resposta da operadora informando a cobrança do aviso prévio
- [ ] Boleto da mensalidade que está sendo cobrada indevidamente
- [ ] Comprovantes dos últimos 3 pagamentos ou extrato financeiro do plano
- [ ] Contrato do plano de saúde (ou proposta de adesão)

PESSOA FÍSICA

- [ ] RG e CPF (ou CNH)
- [ ] Comprovante de residência atualizado

EMPRESA

- [ ] Cartão CNPJ
- [ ] Contrato social
- [ ] RG e CPF do sócio que assina
- [ ] Comprovante de residência do sócio

CAPÍTULO 07

Como podemos ajudar

07

Com os documentos em mãos, analisamos o seu contrato e mostramos ao juiz, com clareza, que você pediu o cancelamento a tempo, sempre pagou em dia e foi cobrado por um aviso prévio que a regra atual não permite.



Dedica-se ao Direito da Saúde Suplementar. Conduz as ações de empresas, condomínios e beneficiários contra operadoras de planos de saúde no Tribunal de Justiça de São Paulo: cancelamento de contratos coletivos, reajustes, migração de plano e negativas de cobertura.

WHATSAPP	(11) 96401-0618
E-MAIL	ryhan@flss.adv.br
INSTAGRAM	@_ryhansilva
ENDEREÇO	Rua Barão de Itapetininga, 273 · República · São Paulo/SP

Fale com o escritório pelo WhatsApp

Ferreira Lourenço & Silva Sociedade de Advogados. Este material tem caráter exclusivamente informativo e não constitui consulta jurídica nem promessa de resultado. Cada caso depende da análise do contrato e dos documentos. Conteúdo atualizado em novembro de 2026, conforme as normas da ANS e a jurisprudência disponíveis nessa data.