

## DEFESA ADMINISTRATIVA – PROCON

À Ilustre Autoridade do PROCON Municipal de Maracanaú

Consumidor: José Mauricio F. Costa

Empresa Reclamada: **HEADSET SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA**

A empresa HEADSET SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 29.872.095/0001-15, por sua representante legal, vem, respeitosamente, apresentar DEFESA ADMINISTRATIVA nos autos da reclamação em epígrafe, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

### I – DOS FATOS

O consumidor aderiu ao plano de saúde Hapvida, administrado pela Affix Administradora de Benefícios, com início de vigência em 01/12/2021, assumindo obrigação de pagamento mensal no valor de R\$ 306,79 (trezentos e seis reais e setenta e nove centavos), com vencimento todo dia 05 de cada mês.



#### DECLARAÇÃO DE PERMANÊNCIA

Alameda Santos, 2441, 4º andar  
CEP: 01419101 | Cerqueira Cesar | São Paulo - SP  
Tel: 0800 608 1020 (fixo ou celular) para todo Brasil  
<https://www.affix.com.br>

São Paulo, 06/05/2026 11:47:56

Prezado(a) Beneficiário(a), JOSE MAURICIO FARIAS COSTA  
Contrato 1286403

A AFFIX ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS, pessoa jurídica CNPJ:11.158.465/0001-91, inscrita na ANS sob o n. 41.742-4, declara que o(a) beneficiário(a) JOSE MAURICIO FARIAS COSTA está vinculado como titular ao contrato de saúde coletivo por adesão firmado entre a operadora HAPVIDA, inscrita na ANS sob o n. 368253 e a FECOMERCIO - CEARA O contrato encontra-se INATIVO até o presente momento, sendo que o último pagamento realizado em 16/01/2023 refere-se a competência de 01/01/2023.

BENEFICIÁRIO	CPF	DATA	COD.	SEGMENTAÇÃO	VIGÊNCIA	CANCELAMENTO	
JOSE M F COSTA	01760326305	15/07/1985	067E100000100	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRICIA	01/12/2021	22/02/2023	
SEGURADO	PLANO	CÓDIGO ANS	ACOMODACÃO	VALOR SAÚDE	VALOR	VALOR TAXA	VALOR TOTAL
TITULAR	NOSSO PLANO ENF 091 - 11849	484228196	ENFERMARIA	R\$ 306,79	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 306,79
<b>TOTAL:</b>				<b>R\$ 306,79</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 306,79</b>

O consumidor solicitou o cancelamento do plano em 22/02/2023, permanecendo o contrato ativo e disponível para utilização até a referida data.



Contudo, o consumidor deixou de efetuar o pagamento proporcional referente ao período utilizado no mês de fevereiro de 2023, gerando inadimplência no valor de R\$ 241,05 (duzentos e quarenta e um reais e cinco centavos).

Competência	Vencimento Original	Vencimento atual	Pagamento	Valor a Receber	Valor Recebido	Coparticipação
01/02/2023	05/02/2023	27/02/2023		R\$ 241.05	R\$ 0	R\$ 0
01/01/2023	05/01/2023	05/01/2023	16/01/2023	R\$ 306.79	R\$ 312.06	R\$ 0
01/12/2022	05/12/2022	05/12/2022	20/12/2022	R\$ 306.79	R\$ 312.7	R\$ 0
01/11/2022	05/11/2022	05/11/2022	23/11/2022	R\$ 306.79	R\$ 313.46	R\$ 0
01/10/2022	05/10/2022	05/10/2022	28/09/2022	R\$ 265.62	R\$ 265.62	R\$ 0
01/09/2022	05/09/2022	05/09/2022	26/08/2022	R\$ 265.62	R\$ 265.62	R\$ 0
01/08/2022	05/08/2022	05/08/2022	13/07/2022	R\$ 265.62	R\$ 265.62	R\$ 0
01/07/2022	05/07/2022	05/07/2022	22/06/2022	R\$ 265.62	R\$ 265.62	R\$ 0
01/06/2022	05/06/2022	05/06/2022	30/05/2022	R\$ 265.62	R\$ 265.62	R\$ 0

## II – DA ATUAÇÃO DA EMPRESA RECLAMADA

Cumpra esclarecer que a empresa HEADSET SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA não é operadora de plano de saúde nem administradora de benefícios, atuando exclusivamente na prestação de serviços de cobrança em favor da Affix Administradora de Benefícios.

**HEADSET MARKETING E TELEMARKETING LTDA.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 22.120.180/0001-88, com sede na Rua XV de Novembro, nº 228, 2º Andar, Centro, São Paulo/SP, CEP 01013-000, neste ato representada nos termos do seu contrato social e **HEADSET SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 29.872.095/0001-15, com sede na Rua XV de Novembro, nº 212, Centro, São Paulo/SP, CEP 01013-000, neste ato representada nos termos do seu contrato social;

Headset Marketing e Telemarketing Ltda. e Headset Serviços Administrativos Ltda., em conjunto, serão doravante denominadas simplesmente como "Contratada"; e

**AFFIX ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.769.518/0001-50, com sede na Rua Doutor Bráulio Gomes, nº 36, 18º Andar, Sala Serviços, República, São Paulo/SP, CEP 01047-020, neste ato representada nos termos do seu contrato social, doravante denominada "Affix";

Contratada e Affix, em conjunto, serão doravante denominadas simplesmente como "Partes" e, individualmente, como "Parte";XXXXXXXXXXXX

Resolvem as Partes celebrar o presente INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (o "Contrato"), que se regerá pelas disposições a seguir:

#### **1. Serviços.**

1.1. Este Contrato tem por objeto a prestação de serviços, pela Contratada em favor da Affix, de atendimento a consumidores, vinculados ou não à Affix, compreendendo serviço de acolhimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo e ativo), serviço de atendimento, encaminhamento e tratamento das solicitações e serviço de retorno das solicitações (ativo) mediante central de atendimento criada pela Contratada, no formato estabelecido neste Contrato e entre Affix e Contratada, em contrapartida ao pagamento de uma remuneração mensal (os "Serviços").

Assim, eventual cobrança realizada pela empresa reclamada decorre de informações e valores encaminhados pela administradora do plano, limitando-se sua atuação à recuperação administrativa do débito existente.

### **III – DA LEGITIMIDADE DA COBRANÇA**

A cobrança objeto da presente reclamação é legítima, pois corresponde ao período em que o serviço permaneceu ativo e à disposição do consumidor.

O cancelamento do plano não afasta a obrigação de quitação dos valores já constituídos e referentes ao período efetivamente disponibilizado ao consumidor.

Não houve qualquer cobrança abusiva, indevida ou em desacordo com as regras contratuais, tratando-se apenas de saldo proporcional decorrente da utilização do serviço até a data do cancelamento.

#### IV – DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

- a) O recebimento da presente defesa 4ministrative;
- b) O reconhecimento da legitimidade da cobrança do valor de R\$ 241,05;
- c) O reconhecimento de que a HEADSET SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA atua apenas como prestadora de serviços de cobrança da Affix Administradora de Benefícios;
- d) O arquivamento da presente reclamação 4ministrative, por ausência de irregularidade.

Termos em que,  
Pede deferimento.

São Paulo 22 de maio de 2026

---

HEADSET SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA  
CNPJ nº 29.872.095/0001-15