



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2025 às 15:15:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 416.983.553-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Clube de Saúde	Clube de Saúde Administradora de Benefícios Ltda.	17.698.381/0001-27	25.08.0564.001.00067-301
HAPVIDA	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	63.554.067/0001-98	25.08.0564.001.00067-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)

Problema: Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)

Relato:



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Relata a consumidora que possui contrato de plano de saúde há aproximadamente 20 (vinte) anos. No mês de abril de 2025, foi surpreendida com um aumento no valor da mensalidade em torno de R\$ 800,00 (oitocentos reais). Já no mês subsequente, houve novo reajuste aplicado em torno de R\$ 200,00(duzentos reais).

Ao entrar em contato com a operadora, foi informada de que o primeiro aumento referia-se a um reajuste realizado a cada quatro anos, enquanto o segundo tratava-se de reajuste anual. Ademais, foi-lhe informado que poderia cancelar o plano atual e aderir a um novo plano no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais). Contudo, considerando que a consumidora realiza tratamento oncológico, foi esclarecido que só poderia utilizar o plano para essa finalidade após o período de carência de quatro anos, o que inviabiliza a migração.

Diante da situação e por entender que tais reajustes se mostram desproporcionais e fora da realidade, a consumidora buscou o Procon para intermediação e tentativa de solução.

Pedido: Requer a consumidora a imediata retirada dos aumentos desproporcionais aplicados ao seu plano de saúde, de modo a restabelecer valor compatível e condizente com sua capacidade financeira, preservando, assim, o seu direito à continuidade do tratamento médico essencial.

TRATATIVAS

27/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta