



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2025 às 09:09:32

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ALISSON PAULO MORAES ALBURQUEQUE

CPF do Consumidor: 642.370.103-25

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HAPVIDA	HAPVIDA PARTICIPACOES E INVESTIMENTOS S/A	05.197.443/0001-38	25.10.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)

Relato:

O consumidor, cliente da reclamada há vários anos, informa estar ciente do percentual de reajuste do valor mensal, que normalmente ocorre entre os meses de maio e junho. Contudo, em 2024, o consumidor notou um aumento superior ao esperado. Ao realizar o cálculo da taxa, verificou que o índice de reajuste aplicado está divergente daquele previsto em contrato.



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

O consumidor também relata que não obteve sucesso ao tentar contato com a reclamada para esclarecer a situação, tampouco houve qualquer tentativa de negociação. Insatisfeito e sentindo-se lesado, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução efetiva.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos sobre o motivo do aumento superior ao esperado, bem como a revisão do reajuste para que seja aplicado o percentual proporcional previsto em contrato.

TRATATIVAS

01/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta