



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.05.0564.001.00081-301

Reclamante: Raquel Moreira De Oliveira, **CNPJ/CPF:** 033.317.033-46, **Endereço:** Rua Regino Guerreiro, nº 85, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-140, **Telefone:** (85) 98919-4443.

Reclamada: Hapvida Assistência Médica S.A, **CNPJ:** 63.554.067/0001-98, **Endereço:** Avenida Heráclito Graça, Nº 406 (2º andar), **Bairro:** Centro, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.140-061.

Aos 30 de junho de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Ana Carolina Batista do Nascimento, inscrita no CPF de nº 076.321.193-10, ambas com presenças virtuais.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta reitera os termos da defesa, reforçando a legitimidade dos débitos referentes às contratações 3010J222752 e 3010J719090. Não obstante a plena regularidade da cobrança, a Hapvida propõe acordo no seguinte sentido:

Contrato nº 3010J222752:

A operadora compromete-se a cancelar integralmente os débitos vencidos de 10/02/2022 a 10/06/2022.
A consumidora compromete-se a pagar as mensalidades vencidas de 10/09/2021 a 10/01/2022, em até 30 dias.

Contrato nº 3010J719090:

A operadora compromete-se a cancelar integralmente os débitos vencidos de 10/06/2022 a 10/11/2024.
A consumidora compromete-se a pagar as mensalidades vencidas de 10/09/2023 a 10/05/2024, em até 30 dias.

A consumidora reconhece os valores transacionados e se compromete a não mais pleitear, questionar ou discutir os débitos aqui ajustados, seja em esfera judicial ou administrativa.

As partes firmam o presente acordo de forma livre e consciente, reconhecendo seus termos como definitivos, com eficácia plena e efeito de quitação recíproca quanto aos valores aqui tratados.

A consumidora tem à disposição as seguintes opções para regularização do débito:

- Pagamento à vista no boleto bancário.
- Pagamento parcelado no cartão de crédito.

Em caso de interesse pela composição, a consumidora pode entrar em contato com a Central de Negociação Hapvida através do contato 4020.9093.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que não aceita a proposta de acordo apresentada pela preposta da empresa reclamada, pois adverte que chegou a utilizar o serviço de plano de saúde, que chegou a efetuar o pagamento da primeira mensalidade após sua adesão, mas como seu esposo deixou de custear os pagamentos das mensalidades do

serviço que era destinado a seu filho não pode continuar a efetuar os pagamentos, mas que foi advertida no ato da contratação do serviço que caso não efetuasse os pagamentos das mensalidades o contrato seria cancelado. Por fim, informa que desconhece o segundo contrato de nº 3010J719090.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto a preposta da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, a preposta da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento, atos constitutivos, segunda do contrato, relatório de títulos cancelados e negativados no SPC, relatório da ficha médica do usuário, aviso de recebimento (AR), apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 30 de junho de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

PRESENÇA VIRTUAL
Raquel Moreira De Oliveira (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Ana Carolina Batista do Nascimento (Preposta)
Hapvida Assistência Médica S.A (Reclamada)



Carol Batista



Raquel Oliveira



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Mensagens na chamada



Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

Você 09:47
audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br
Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela

Carol Batista 10:07
Ana Carolina Batista do Nascimento - CPF:
076.321.193-10
E-mail:
anacarolina.nascimento@andremenescal.adv.br

Raquel Oliveira 10:07
oliver.rachel1989@gmail.com

Carol Batista 10:27
De acordo

Raquel Oliveira 10:27
De acordo

Enviar uma mensagem

