

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100019301**RECLAMANTE:** MARIA CRISTINA BRITO DA SILVA **CPF:** 696.845.293-68**RECLAMADA:** HAPVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA S.A. **CNPJ:** 63.554.067/0001-98

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA CRISTINA BRITO DA SILVA em face do fornecedor HAPVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA S.A., através da qual expõe que era beneficiária de plano de saúde administrado pela reclamada. Relata que, no mês de fevereiro de 2026, solicitou o cancelamento do referido plano, sendo informada, durante atendimento realizado por meio do aplicativo WhatsApp, de que o cancelamento seria efetivado em 1º de março de 2026. Sustenta que, ao analisar seu contracheque referente ao mês de março de 2026, constatou a continuidade do desconto relativo ao plano de saúde. Aduz que, ao buscar esclarecimentos junto à reclamada, foi informada de que seria realizado contato com a Prefeitura Municipal, em razão de ser servidora pública, para verificação da situação. Acrescenta que, aproximadamente uma semana depois, a reclamada comunicou, também por meio do aplicativo WhatsApp, que havia contatado a Prefeitura e que o valor descontado seria restituído em folha de pagamento. Contudo, afirma que, ao receber o contracheque referente ao mês de abril de 2026, verificou a realização de novo desconto, sendo novamente informada de que a situação seria regularizada. Relata, ainda, que, no contracheque do mês de maio de 2026, não houve novo desconto referente ao plano de saúde, porém os valores descontados indevidamente nos meses de março e abril de 2026 não foram restituídos. Diante dos fatos narrados, requer que a reclamada se abstenha de realizar novos descontos relacionados ao contrato já cancelado, bem como proceda à devolução da quantia de R\$ 1.088,50 (mil e oitenta e oito reais e cinquenta centavos), correspondente aos valores descontados nos meses de março e abril de 2026 após o cancelamento do plano.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 310 dos autos, a representante da HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A., reiterou os termos de sua defesa de fls. 29 a 33, esclareceu que não havia proposta de acordo a ser apresentada. Informou que o contrato adotava o sistema de faturamento pós-pagamento, razão pela qual a última cobrança emitida pela operadora correspondeu à competência de fevereiro de 2026, inexistindo faturamento relativo às competências de março e abril de 2026. Sustentou, ainda, que, por se tratar de plano coletivo empresarial, a gestão dos beneficiários e das cobranças compete ao Município de Maracanaú, não realizando a operadora cobrança direta aos beneficiários, motivo pelo qual alegou ser parte ilegítima para responder pelos questionamentos apresentados. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo. Facultada a palavra à reclamante, esta informou que o cancelamento do plano foi efetivado regularmente, tendo recebido todas as orientações da reclamada.

Esclareceu, contudo, que, após verificar os descontos, procurou o setor de Recursos Humanos do Município de Maracanaú, sendo orientada a registrar reclamação em face da operadora, embora tenha sido esclarecido que eventual restituição dos valores seria de responsabilidade da Prefeitura.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 22/07/2026 08:34:26-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre os descontos efetuados após o cancelamento do plano de saúde coletivo empresarial. Restou demonstrado que o cancelamento do plano foi efetivado em 01/03/2026, bem como que a última cobrança realizada pela operadora correspondeu à competência de fevereiro de 2026, inexistindo faturamento referente aos meses de março e abril de 2026. Ademais, evidenciou-se que, por se tratar de plano coletivo empresarial, a gestão das cobranças e dos descontos compete ao Município de Maracanaú, não sendo a reclamada responsável pelos descontos questionados pela consumidora. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 15:48:17
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú