



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00081-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2025 às 15:23:23

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: RAQUEL MOREIRA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 033.317.033-46

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HAPVIDA	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	63.554.067/0001-98	25.05.0564.001.00081-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

A consumidora relata que seu filho era beneficiário de um plano de saúde contratado junto à empresa ora reclamada. No entanto, por razões financeiras, a consumidora deixou de realizar os pagamentos das mensalidades, o que resultou, em setembro de 2021, no cancelamento do plano por inadimplência.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No ano de 2025, ao acessar o aplicativo do SERASA, a consumidora percebeu que seu nome constava com algumas dívidas vinculadas à empresa reclamada. Surpresa com a negativação, a consumidora tentou entrar em contato com a referida empresa para obter esclarecimentos sobre a origem e os valores das dívidas. Contudo, não obteve respostas satisfatórias quanto à sua demanda.

Diante da ausência de informações claras e da persistência do problema, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão de defesa do consumidor, buscando uma solução eficaz e definitiva para a situação apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos detalhados sobre as dívidas apontadas, bem como o cancelamento das mesmas e a imediata retirada de seu nome dos cadastros de restrição ao crédito, em especial do SERASA.

TRATATIVAS

27/05/2025 - Audiência

Situação: Aberta