



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 05/10/2026 às 11:35:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOICE ALVES RODRIGUES DE FREITAS

CPF do Consumidor: 614.718.363-04

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	26.10.0564.001.00006-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio

Relato:

Relata a consumidora que é contratante de plano de saúde junto à empresa reclamada há aproximadamente 19 anos, tendo iniciado o vínculo contratual em 01 de agosto de 2007.

Informa que, ao longo dos anos, sempre houve acréscimos nos valores das mensalidades em razão dos reajustes aplicados ao plano. Contudo, afirma que, no presente ano, foi surpreendida



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

com um aumento que considera desproporcional, passando a mensalidade para o valor de R\$ 1.306,73 (mil trezentos e seis reais e setenta e três centavos), mais que o dobro dos valores anteriormente cobrados. Relata que as mensalidades referentes aos meses de agosto e setembro de 2026 eram de, aproximadamente R\$ 643,66 (seiscentos e quarenta e três reais e sessenta e seis centavos) e R\$ 612,54 (seiscentos e doze reais e cinquenta e quatro centavos).

Diante do aumento, a consumidora entrou em contato com a reclamada para obter esclarecimentos acerca do motivo da elevação do valor. Afirma que a empresa informou que o reajuste decorreria da aplicação do índice de reajuste do plano, bem como de um reajuste relacionado à faixa etária da consumidora.

A consumidora relata que questionou a reclamada acerca da desproporcionalidade do aumento, considerando o curto período em que teria ocorrido a elevação significativa do valor da mensalidade. Contudo, afirma que a empresa informou que o reajuste seria procedente, utilizando como fundamento a Lei nº 9.656/98.

Informa que tentou demonstrar à reclamada que não considerava razoável a aplicação do referido reajuste da forma apresentada, especialmente diante do longo período de contratação do plano, iniciado em 01 de agosto de 2007, bem como de sua atual necessidade de utilização dos serviços de saúde. Ressalta, ainda, que sua filha, devidamente incluída como dependente no plano, também necessita de cuidados e tratamentos de saúde.

Afirma que, apesar das tentativas de esclarecimento e negociação junto à empresa, não obteve solução satisfatória, tendo a reclamada se limitado a reiterar as justificativas anteriormente apresentadas.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora a revisão do valor da mensalidade de R\$ 1.306,73 (mil trezentos e seis reais e setenta e três centavos), que considera abusivo e desproporcional, com a adequação do valor aos critérios e condições estabelecidos no contrato celebrado em 01 de agosto de 2007, bem como a apresentação dos esclarecimentos e fundamentos que justificaram o reajuste aplicado.

Requer, ainda, que seja assegurada a continuidade da utilização do plano de saúde durante o período de análise e conclusão da presente demanda, sem suspensão ou cancelamento de consultas, atendimentos, tratamentos e serviços de emergência, considerando as necessidades de saúde da consumidora e de sua filha, na condição de dependente.

TRATATIVAS



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

05/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta