



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100019301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA CRISTINA BRITO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 696.845.293-68
Endereço: Travessa Almir Dutra - 15 - Coqueiral - Maracanaú - CE - 61902-015
Telefone: (85) 98866-0224

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.
Nome Fantasia: HAPVIDA
CPF/CNPJ: 63.554.067/0001-98
Endereço de Correspondência: Avenida Heraclito Graça - 2 ANDAR - Número 406 - Centro - Fortaleza - CE - 60140-061

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **14/07/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mnw-mkdt-iau>

Relato:

Relata a consumidora que era beneficiária de plano de saúde administrado pela reclamada. Contudo, em fevereiro de 2026, solicitou o cancelamento do referido plano. Durante o atendimento, realizado por meio do aplicativo WhatsApp, foi informada de que o cancelamento seria efetivado em 01 de março de 2026.

Entretanto, ao analisar seu contracheque referente ao mês de março de 2026, a consumidora constatou a continuidade do desconto relativo ao plano de saúde. Ao questionar a reclamada acerca da cobrança, foi informada de que esta entraria em contato com a Prefeitura Municipal, tendo em vista que a consumidora é servidora pública, para verificar a situação. Aproximadamente uma semana depois, por meio de mensagem via WhatsApp, a reclamada



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

comunicou à consumidora que havia realizado contato com a Prefeitura e que o valor descontado seria estornado em folha de pagamento.

Todavia, ao receber seu contracheque referente ao mês de abril de 2026, a consumidora verificou novamente a ocorrência do desconto e, ao buscar esclarecimentos junto à reclamada, recebeu a mesma informação anteriormente prestada.

Posteriormente, ao receber o contracheque do mês de maio de 2026, constatou que não houve novo desconto referente ao plano de saúde. Contudo, os valores descontados indevidamente nos meses de março e abril de 2026 não foram restituídos.

Diante do impasse e sentindo-se prejudicada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada, garanta a inexistência de novos descontos relacionados ao referido contrato e proceda à devolução do montante de R\$ 1.088,50 (mil e oitenta e oito reais e cinquenta centavos), correspondente aos descontos realizados nos meses de março e abril de 2026 após o cancelamento do plano.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Junho de 2026 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10/06/2026

Ass. do consumidor(a): 

MARIA CRISTINA BRITO DA SILVA