



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 13/05/2026 às 09:26:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: EDILEIA VIEIRA GOMES

CPF do Consumidor: 813.142.213-53

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	26.05.0564.001.00030-301
FPE BRASIL	FPE BRASIL PROMOTORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA	20.653.532/0001-35	26.05.0564.001.00030-302

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:



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

Relata a consumidora que mantinha vínculo contratual de assistência à saúde junto à operadora Hapvida, cujo pagamento das mensalidades era realizado mediante desconto em folha de pagamento.

Aduz que solicitou o cancelamento do referido plano em 06/03/2026, tendo o cancelamento sido efetivado em 10/03/2026, data limite para impedir a incidência de novos descontos em sua remuneração. Entretanto, afirma que, mesmo após a efetivação do cancelamento, continuaram sendo realizados descontos indevidos em seus contracheques referentes aos meses de março e abril de 2026.

Informa que entrou em contato com a empresa FPE, correspondente responsável pela intermediação do plano de saúde, ocasião em que foi comunicada de que a informação acerca do cancelamento já teria sido encaminhada ao setor de Recursos Humanos. Contudo, ao procurar o RH de seu empregador, recebeu a informação de que não houve comunicação formal acerca do cancelamento, permanecendo a controvérsia entre as partes envolvidas, sem solução administrativa.

Diante dos fatos narrados e da persistência dos descontos indevidos, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o imediato cancelamento dos descontos incidentes em sua folha de pagamento, bem como a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos da legislação consumerista vigente.

TRATATIVAS

13/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta