

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2610056400100006301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** JOICE ALVES RODRIGUES DE FREITAS - **CNPJ/CPF:** 614.718.363-04**Endereço:** Rua Tocantins - 585 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-060**Telefone:** (85) 98820-4175**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 **09/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/xtm-kgzr-nzx>

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 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.

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, 05 de Outubro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 05/10/2026

Ass. do consumidor(a): x Rodrigues

JOICE ALVES RODRIGUES DE FREITAS