



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 23/03/2026 às 10:35:11

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: ALMERINDA DE SOUSA FROTA

CPF do Consumidor: 634.991.003-63

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 | 26.03.0564.001.00059-301 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

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

Problema: Dificuldade para contratar / recusa injustificada

Relato:

Relata a consumidora que, desde 2006, é cliente da reclamada, vinculada ao produto denominado "NOSSO PLANO VII – 700382990". Entretanto, informa que tomou conhecimento de que seu plano de saúde foi cancelado ao final de agosto de 2025, sob a alegação de inadimplência das faturas referentes aos meses de junho e julho de 2025, sendo que a fatura do mês de julho encontra-se devidamente quitada.



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

Ao questionar a reclamada, foi informada de que os avisos e notificações teriam sido encaminhados para determinado endereço eletrônico. Contudo, a consumidora afirma que nunca possuiu o referido e-mail.

Destaca, ainda, que somente teve ciência dos fatos ao receber, em 22/09, um telegrama enviado pela reclamada. Ao tentar recontratar o plano, foi-lhe apresentado um novo valor, aproximadamente R\$ 200,00 (duzentos reais) a mais do que o anteriormente pago.

Sentindo-se lesada e considerando que seus tratamentos de saúde estão sendo prejudicados, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a recontração do mesmo plano, com a manutenção dos valores anteriormente praticados.

TRATATIVAS

23/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta