



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 10/06/2026 às 10:14:11

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: MARIA CRISTINA BRITO DA SILVA

CPF do Consumidor: 696.845.293-68

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 | 26.06.0564.001.00019-301 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

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

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

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.



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

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 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.

TRATATIVAS

10/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta