



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2610056400100006301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (85) 3255-9010, (85) 3255-9099

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **09/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xtm-kgzr-nzx>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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

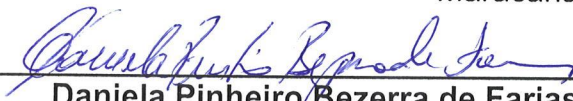


GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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.

Maracanaú/CE, 05 de Outubro de 2026 .



Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira