



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00045-3

Data/Hora de Abertura: 14/07/2025 às 12:00:59

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: ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA

CPF do Consumidor: 770.359.683-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BV Leasing	BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A	01.858.774/0001-10	25.07.0564.001.00045-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora relata possuir um cartão BV Internacional MasterCard, cujo uso era regular e realizado normalmente. Entretanto, em janeiro de 2025, identificou cobranças referentes a compras que não realizou, com registros desde novembro de 2024, predominantemente de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

compras online. A consumidora afirma que raramente realiza compras online, o que aumentou sua suspeita quanto à legitimidade dessas transações.

No dia 15 de janeiro de 2025, a consumidora entrou em contato com o banco pelo telefone: 30037728 para contestar as cobranças, sendo informada de que seria realizada uma análise. Solicitou, também, o cancelamento do cartão e a emissão de um novo, que foi entregue, mas não desbloqueado pela consumidora. No mês seguinte, as cobranças continuaram, motivo pelo qual realizou nova ligação, sendo orientada a pagar apenas o valor que reconhecia como legítimo, com a promessa de nova análise. Todavia, nas duas ocasiões em que solicitou essa análise, não obteve resposta por parte da instituição financeira.

Em março de 2025, ao verificar a fatura, constatou um valor total de R\$ 7.443,99 (sete mil, quatrocentos e quarenta e três reais e noventa e nove centavos), sendo que o valor correto devido por ela seria de R\$ 1.375,39 (mil, trezentos e setenta e cinco reais e trinta e nove centavos). Ao entrar em contato novamente, foi aconselhada a pagar o valor integral sob a promessa de nova análise, contudo informou sua impossibilidade de pagamento. Foi orientada a formalizar uma contestação por e-mail, a qual enviou em 14 de março de 2025 para o endereço eletrônico contatobv@bv.com.br.

Em abril, recebeu uma fatura referente a um parcelamento com valor excessivamente alto. Ao contatar a instituição, foi informada que o e-mail com a contestação não havia sido recebido, solicitando o reenvio do mesmo, acompanhado de uma manifestação feita de próprio punho. Em maio de 2025, a consumidora recebeu a fatura com o valor correto, porém, em junho e julho de 2025, foram enviadas faturas com valores incorretos. Ademais, seu nome já consta nos cadastros de inadimplentes.

Diante dos fatos, a consumidora procurou o Procon para intermediar a resolução da situação.

Pedido: Requer-se o refaturamento correto das cobranças, com a exclusão e devolução dos valores que a consumidora não reconhece como legítimos, além do fornecimento de esclarecimentos completos sobre as compras questionadas, os procedimentos realizados até o momento, e a origem das cobranças indevidas.

TRATATIVAS

14/07/2025 - Carta

Situação: Aberta