



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.07.0564.001.00045-301

Reclamante: Antonia Alves de Lima Silva, **CPF:** 770.359.683.34, **Endereço:** Rua 21, Nº 375-A, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-460, **Telefone:** (85) 98197-0977.

Reclamada: BV Leasing Arrendamento Mercantil S.A, **CNPJ:** 01.858.774/0001-10, **Endereço:** Alameda Tocantins, Nº 75 Conj. 901 ED West Gate, **Bairro:** Alphaville Centro Industrial e Empresarial Alphaville - Barueri-SP, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 06455-020.

Preposto: LETICIA LOPES DE ALMEIDA DO NASCIMENTO, **CPF:** 482.390.608-03. E-mail: leticia.nascimento@qladvogados.com.br

Aos 02 de setembro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADORA Tayná Moreira Ribeiro.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial, informando que já realizou várias tentativa de dar solução a sua demanda junto a reclamada, mas não obteve êxito. Informa que recorrerá ao Poder Judiciário para que assim tenha uma solução para a sua demanda, já que a reclamada não apresentou boa vontade em resolver de maneira administrativa.

Facultada a palavra a preposto da reclamada, a sra. LETICIA LOPES DE ALMEIDA DO NASCIMENTO, este informa: Em atenção à manifestação da consumidora, reiteramos as informações anteriormente prestadas, inicialmente, é importante informar que o cartão de crédito atua apenas como meio de pagamento para transações de aquisição de produtos e serviços em estabelecimentos credenciados. Na qualidade de emissor, esta instituição não possui autonomia para cancelar transações diretamente. Sendo assim, o Banco BV precisa iniciar um processo de disputa junto à bandeira do cartão, que é a única entidade com autoridade para avaliar a contestação, entrar em contato com o estabelecimento comercial e verificar as alegações apresentadas. Esse processo está sujeito a prazos e condições estabelecidos nas Condições Gerais do Cartão, disponíveis em: <https://www.bv.com.br/cartao>. Conforme item 5.3 das Condições Gerais, é responsabilidade do cliente conferir os lançamentos da fatura e, em caso de divergência, entrar em contato com o BV por meio dos canais de atendimento disponíveis, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data de vencimento da fatura. Diante da manifestação da consumidora, informamos que a solicitação está em análise de disputa. O prazo para conclusão é de até 120 dias, podendo ou não resultar na devolução dos valores contestados. Ressaltamos que o estabelecimento pode apresentar contraprovas, o que caracteriza a reapresentação da transação. Em relação aos parcelamentos automáticos gerados devido ao pagamento intermediário, providenciamos o cancelamento e aceleração das parcelas, e os estornos conforme podem visualizar na fatura a ser enviada no mês 09/2025 (estando em prazo de fechamento). Cumpre informar que a contestação permanece em análise junto a bandeira, e não temos, por enquanto, parecer definitivo, o qual a consumidora receberá e-mail com a finalização do processo, caso seja recusado, os valores podem ser lançados a débito, se aceito, os crédito se tornam definitivos. Para realização da possível devolução do valor, deverá informar os dados bancários de sua titularidade e que constem em ATA. .

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes acima qualificadas **não formalizaram acordo.**

O autor advertiu ainda que continua a realizar tratativas junto a reclamada para que seja dada solução a sua demanda, pois todos os procedimentos solicitados pela reclamada foram realizados, porém até a presente data não teve uma solução definitiva para sua demanda.

Conforme solicitado pela reclamada, os dados bancários de titularidade da reclamante: Agência: 1121-5; Conta: 7.041-6 BANCO DO BRASIL; Titular: Antonia Alves de Lima Silva.

Dito isto, encaminho assim o presente ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

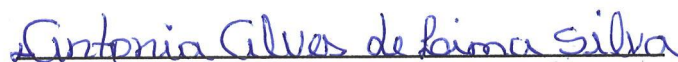
O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 02 de setembro de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú



Antonia Alves de Lima Silva (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
LETICIA LOPES DE ALMEIDA DO NASCIMENTO (Preposto)
BV Leasing Arrendamento Mercantil S.A (Reclamada)

