



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2507056400100045301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A

Nome Fantasia: BV Leasing

CPF/CNPJ: 01.858.774/0001-10

Endereço de Correspondência: Alameda Tocantins - 75 - CONJ. 901 ED. WEST GATE - Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphaville. - Barueri - SP - 06455-020

Telefone Institucional: 0800 701 8600, (11) 5171-2946

E-mail Institucional: correspondenciasoficiais@bancovotorantim.com.br

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 **02/09/2025 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, 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 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 apresentar 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 videochamada: <https://meet.google.com/ayf-hsfd-rgs>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA – **CNPJ/CPF:** 770.359.683-34

Endereço: Rua 21 - 375 A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-460

Telefone: (85) 98197-0977

E-mail:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Procurador(a): – CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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 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.

Maracanaú/CE, 13 de Agosto de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____