

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2507056400100045-301

Reclamante/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,

Reclamado/Fornecedor: BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A, **CPF/CNPJ:** 01.858.774/0001-10, **Endereço:** Alameda Tocantins - 75 - CONJ. 901 ED. WEST GATE - Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphaville - Barueri - SP - 06455-020, **Email:** Diegoharten@hartenadvogados.com

Ao(s) 13 de Agosto de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA, inscrito no CPF sob nº 770.359.683-34 e o(s) Fornecedor(es) BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A, inscrito no CNPJ sob nº 01.858.774/0001-10, representado pelo(a) Sr(a). DIEGO PAIVA MAGALHÃES HARTEN DE MOURA, inscrito no CPF sob nº 118.281.054-30.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A, o(a) Sr(a) DIEGO PAIVA MAGALHÃES HARTEN DE MOURA, este informa que 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. Ressalta-se que o estabelecimento pode apresentar contraprovas, o que caracteriza a reapresentação da transação.

Sobre os parcelamentos automáticos/compulsórios, identificamos que, devido ao pagamento parcial do saldo da fatura, foi gerado o parcelamento correspondente. A RECLAMADA realizou uma reanálise dos ajustes e parcelamentos aderidos, e identificou o ocorrido.

Dessa forma, irá providenciar a aceleração dos parcelamentos e os ajustes necessários no prazo de até 10 dias úteis. As correções poderão ser visualizadas na fatura com vencimento em setembro de 2025.

Orienta-se que a consumidora realize o pagamento das despesas correspondentes à fatura de agosto de 2025, a fim de evitar encargos e juros por atraso. Após a conclusão dos ajustes, o saldo devedor será atualizado e deverá ser quitado. Os valores exatos estarão disponíveis após o encerramento do prazo mencionado.

Por fim, solicitamos, por gentileza, que conste em ATA prazo para a RECLAMADA apresentar manifestação, a fim de complementação do caso com a conclusão da análise.

I. CONCLUSÃO

Diante de tudo o quanto acima exposto, resta claro que não há qualquer sentido na manutenção do presente processo administrativo. Portanto, seja qual for o ângulo de análise tomado para a solução do presente processo, emerge claro o equívoco cometido por esta Administração e os motivos pelos quais a RECLAMADA requer:

a. Seja ARQUIVADA a presente reclamação mediante o PROCON, e cadastrada como "Reclamação Atendida", uma vez que a RECLAMADA não há quaisquer indícios de ilicitude por parte desta.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). ANTONIAALVES DE LIMA SILVA, esta informa que espera da reclamada o bom senso para a resolução da sua presente demanda, informa que sempre cumpriu com suas obrigações financeiras e que nunca deixou de pagar suas faturas em dias.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), não ofertou proposta de acordo. Contudo, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes não formalizam acordo. Informo que foi solicitado pelo preposto a redesignação da audiência, para a RECLAMADA apresentar manifestação em uma nova audiência vindoura.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o dia **dia 02 de setembro de 2025 às 09h00**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas.

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, 13 de Agosto de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Antonia Alves de Lima Silva
ANTONIAALVES DE LIMA SILVA (Consumidor(a))

DIEGO PAIVA MAGALHÃES HARTEN DE MOURA (Preposto(a))
BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A (Fornecedor)



In-call messages

Let contributors send messages

You can pin a message to make it visible for people who join later. When you leave the call, you won't be able to access this chat.

claro que não há qualquer sentido na manutenção do presente processo administrativo. Portanto, seja qual for o arguto de análise tomado para a solução do presente processo, emerge claro o equívoco cometido por esta Administração e os motivos pelos quais a RECLAMADA requer:

- a. Seja APROVADA a presente reclamação mediante a PROCON, e cadastrada como "Reclamação Atendida", uma vez que a RECLAMADA não há qualquer indícios de ilicitude por parte desta.

Diego Paiva Magalhães harten de Moura cpf 11828105430

Diego Paiva 9:12 AM
Diego.harten@hartendadvogados.com

You 9:21 AM
audiencia_procon@maracaneul.ce.gov.br

Diego Paiva 9:49 AM
Cliente da ata

Send a message



