

**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:** 25.04.0564.001.00024-3**Data/Hora de Abertura:** 08/04/2025 às 10:49:52**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARCIA TAVARES DA COSTA**CPF do Consumidor:** 542.139.163-91**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	25.04.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**Relato:**

Relata a consumidora que em 17/03/2025 realizou a compra de 2 maquinários de cozinha, sendo um no valor de R\$ 17.000,00 (DEZESSETE MIL REAIS) e o outro de R\$ 503,97 (QUINHENTOS E TRÊS REAIS E NOVENTA E SETE CENTAVOS), ambas as compras sendo parceladas em 10 vezes sem juros. Porém, ao receber sua fatura, a consumidora teve a infeliz surpresa ao notar

08/04/2025, 10:16

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

que sua fatura veio num total de R\$19.683,5 (DEZENOVE MIL SEISCENTOS E OITENTA E TRÊS REAIS E CINQUENTA CENTAVOS).

Quando a consumidora observou, percebeu que o problema encontrava-se nas compras já mencionadas. A situação se deu no fato de a operadora ora reclamada ter lançado de alguma forma todas as 10 parcelas das duas compras realizadas. Ao entrar em contato com a empresa ora reclamada, a consumidora foi informada de que ela deveria tratar com a loja onde a mesma realizou as compras, entretanto, a mesma não obteve êxito, pois estava em processo de encerramento de atividades. Por isso, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos e que sua situação seja regularizada.

TRATATIVAS

08/04/2025 - Carta
Situação: Aberta