



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100045301

Data de retorno do consumidor(a): 24/07/2025

Horário: 10:00h

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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BV Leasing

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



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

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____