



Caso 30925252
Procon Municipal de Maracanaú - CE
Ref. CIP / FA: 25.04.0564.001.00024-301
Consumidora: MARCIA TAVARES BEZERRA LOUREIRO
Cartão de Crédito MASTERCARD INTERNACIONAL

Procon,

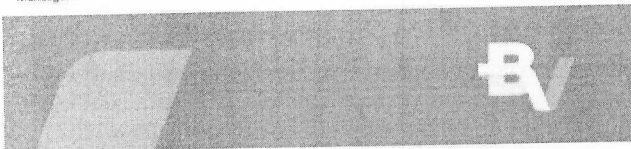
Em atendimento à solicitação registrada junto ao Procon, na qual a consumidora relata que a operadora de alguma forma lançou todas as 10 parcelas das duas compras realizadas, após análises, identificamos que, em 21/03/2025, a Sra. Marcia contactou os canais de atendimento BV, protocolo **30688921**, para registrar contestação das transações abaixo, por motivo de desacordo comercial.

17/03/2025	18/03/2025	COXINHA INBOX	COMPRA A PRAZO	0 - Débito	1/10	0,00	1.700,00	0,00	0,00	986	1.700,00
17/03/2025	18/03/2025	COXINHA INBOX	COMPRA A PRAZO	0 - Débito	1/10	0,00	50,39	0,00	0,00	986	50,39

Na ocasião, a consumidora foi orientada ao procedimento de contestação, houve a aceleração do parcelamento e foi enviado e-mail com as orientações (em anexo). Porém, não houve retorno.

Vale salientar que a aceleração de parcelas é um processo automático que ocorre em casos de contestação.

De: contabv@bv.com.br
Para: marcia.bezerra@hotmail.com
Data-hora: 21/03/2025 11:23
Assunto: Banco BV - Solicitação nº 30688921
Mensagem:



Importante: Para garantir o atendimento, é essencial que você responda diretamente a este e-mail, clicando em "Responder" ou "Responder a todos".

Ciao

Recordamos o seu pedido de 30688921

Considerando que você já falou com o estabelecimento e ele não resolveu a situação, seguimos com abertura de disputa para a contestação de compras do seu cartão.

Vale ressaltar que este processo envolve todas as partes comerciais dessa relação (você, o estabelecimento, a operadora do cartão) e um intermediador para tentar chegar a uma conclusão justa para todos.

Para isso, é necessário que você reúna documentos ou provas que abatem a situação. O que seria de prova nesse caso? Veja alguns exemplos:

Vale lembrar que o Banco BV precisa entrar com o processo de disputa junto a bandeira, para uma posição definitiva, pois somente a bandeira é que tem o poder de avaliar a contestação e contato com a empresa para a comprovação das alegações, e nesse processo existe um prazo para contestação, conforme condições gerais:

5.3. É obrigação do Cliente conferir os lançamentos da Fatura e, em caso de questionamento, deverá entrar em contato com o BV nos canais de atendimento disponíveis, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data de vencimento da Fatura.

bancobv.com.br

12/10/25



ressaltamos que a premissa dos 60 dias para contestação de qualquer desacordo comercial, decorre desse processo de disputa com a bandeira, uma vez que o cartão é apenas o meio de pagamento, não podendo transigir nas negociações entre o consumidor e o estabelecimento comercial.

Tentamos contato com a consumidora, para orientações e esclarecimentos, porém, sem sucesso.

Assim, caso a consumidora queira prosseguir com a contestação, orientamos que contate os canais de atendimento, para registrar sua solicitação, mediante envio da documentação que foi solicitada por e-mail.

Alternativamente, a consumidora pode optar pelo relançamento da despesa por reconhecimento. No entanto, é importante considerar que, uma vez que a despesa seja reagendada para pagamento mensal, não haverá possibilidade de antecipação ou aceleração desses pagamentos no futuro.

Em caso de dúvidas, seguem abaixo nossos canais de atendimento:

Central de Relacionamento: 3003 7728 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 777 2828 (demais localidades) – 24 h

SAC- Informações, Reclamações e Cancelamentos: 0800 772 8028 – 24h

Ouvidoria: 0800 707 0083 – 2ª à 6ª feira das 9 às 18h

Caso o PROCON possua alguma dúvida a respeito do caso / solução apresentada, ficamos à disposição através do ouvidoriaprocon@bvfinanceira.com.br.

Ao Procon gostaria de informar que, além do canal de atendimento exclusivo e gratuito para este órgão, denominado Procon Fone, através do telefone 0800 014 3637, temos também **o whats App (11) 97105-5809 (opção: PROCON)**.

Tal canal tem o intuito solucionar as demandas sem a necessidade de abertura de CIP/FA, com maior agilidade e eficiência das manifestações por aqui solicitadas.

Ah! Nós temos uma novidade! Agora, o cliente pode falar com a nossa área de Ouvidoria pelo Chat! Isso vale tanto para o site, como para o App. Mais uma facilidade para o nosso cliente! Caso precise, entre em contato! Ou ainda permanecemos à disposição em dias úteis no telefone da nossa Ouvidoria 0800 707 0083, das 09 às 18h.

São Paulo, 17 de abril de 2025.

Luana Moreno
OUVIDORIA BV