

Maracanaú - CE, 12 de agosto de 2025.

Ao

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Ref.: ESCLARECIMENTOS

RESPOSTA À NOTIFICAÇÃO REFERENTE AO PROCESSO 2507056400100045301

BANCO BV S.A. (atual denominação da **BV LEASING – ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.**), instituição financeira com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, Torre A, 12º andar, parte, Vila Gertrudes, CEP 04794-000, inscrito no CNPJ/MF sob nº 01.858.774/0001-10, por seu advogado infra-assinado, vem, responder e se defender à notificação referente ao processo nº 2507056400100045301 nos seguintes termos.

I. DOS ESCLARECIMENTOS ACERCA DA PRESENTE INVESTIGAÇÃO.

Alega a consumidora **ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA** que requer maiores esclarecimentos quanto a débito junto à RECLAMADA.

Outrossim, conforme será demonstrado a seguir, o presente processo deve ser arquivado, pois em momento algum a RECLAMADA agiu em desconformidade com a Lei.

Em atenção à manifestação da consumidora, que relata ter identificado despesas em sua fatura que não reconhece, esclarecemos o seguinte:

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.

II. 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.**

Outrossim, requer que todas as intimações sejam feitas diretamente à empresa **BANCO BV S.A.** (atual denominação da **BV LEASING – ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.**), instituição financeira com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, Torre A, 12º andar, parte, Vila Gertrudes, CEP 04794-000, inscrito no CNPJ/MF sob nº 01.858.774/0001-10, **e, se possível, que todas as comunicações sejam feitas via Correio.**



MARÍCIA LONGO BRUNER
OAB/SP nº 231.113