

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00024-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARCIA TAVARES DA COSTA em face do fornecedor BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S/A, na qual relata que em 17/03/2025, adquiriu dois maquinários de cozinha, sendo um no valor de R\$ 17.000,00 (dezessete mil reais) e outro de R\$ 503,97 (quinhentos e três reais e noventa e sete centavos), ambos parcelados em 10 vezes sem juros. No entanto, ao receber a fatura de seu cartão, constatou a cobrança integral das 10 parcelas de ambas as compras, totalizando R\$ 19.683,50 (dezenove mil seiscentos e oitenta e três reais e cinquenta centavos), valor que excede o pactuado. Ao identificar que o erro decorre do lançamento simultâneo de todas as parcelas pela operadora de cartão ora reclamada, a consumidora buscou esclarecimentos, sendo orientada a contatar a loja onde realizou as compras. Contudo, não obteve êxito, uma vez que o estabelecimento encontra-se em processo de encerramento de atividades. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita esclarecimentos, e que sua situação seja regularizada.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.21, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.21, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú