



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100045301

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

E-mail:

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **02/09/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da videochamada: <https://meet.google.com/ayf-hsfd-rgs>

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 13 de Agosto de 2025 .

LUANA DE SOUZA RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA