



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100045301

Eu, **ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

DATA DE RETORNO: 25/07/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA