

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2511056400100046301

Data de retorno do consumidor(a): 08/12/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIS WILLIAM DE OLIVEIRA SILVA

CNPJ/CPF: 008.567.273-42

Endereço: Rua Luís Mendes de Barros - Nº 601, BLOCO 9, AP 303 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-540

Telefone: (85) 98825-3577

E-mail: luizwiliand@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BV Leasing

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

Telefone Institucional: 0800 701 8600, (11) 5171-2946

E-mail Institucional: correspondenciasoficiais@bancovotorantim.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em outubro de 2025, recebeu, em razão de um processo judicial, um valor em sua conta vinculada ao banco reclamado. No dia 03/11, o banco reclamado descontou R\$ 870,00 (oitocentos e setenta reais) do saldo do consumidor, referente a uma parcela de um financiamento que este já possui com a instituição, embora todas as parcelas sejam pagas por meio de carnê.

Ao entrar em contato com o banco reclamado, o consumidor questionou a razão do débito e solicitou a devolução do valor descontado. A reclamada, entretanto, não efetuou a restituição, alegando que o consumidor teria acionado, em seu aplicativo, a opção de cobrança automática, o que o consumidor nega ter realizado.

O consumidor, diante da ineficiência da reclamada em solucionar a questão, dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de resolução.



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

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor descontado.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 26 de Novembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

LUIS WILLIAM DE OLIVEIRA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____