

Maracanaú - CE, 01 de setembro 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, reiteramos as informações anteriormente prestadas, 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. Ressaltamos que o estabelecimento pode apresentar contraprovas, o que caracteriza a reapresentação da transação.

Em relação aos parcelamentos automáticos gerados devido ao pagamento intermediário, providenciamos o cancelamento e aceleração das parcelas, e os estornos conforme podem visualizar na fatura a ser enviada no mês 09/2025 (estando em prazo de fechamento).

Cumpre informar que a contestação **permanece em análise junto a bandeira**, e não temos, por enquanto, parecer definitivo, o qual a consumidora receberá e-mail com a finalização do processo, caso seja recusado, os valores podem ser lançados a débito, se aceito, os crédito se tornam definitivos.

Como a consumidora realizou o pagamento da fatura, o saldo consta credor, devendo ser abatido ainda as parcelas que ainda estão em processo de lançamento, se houve compras realizadas. Para realização da devolução do valor, deverá informar os dados bancários de sua titularidade para realizar o reembolso do saldo positivo, e que constem em ATA.

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

Nro. Conta: 2525685

ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA	1	77035968334
Joaquim Simao 1112		
Distrito Guassi / GUASSI REDENCAO		
CE, 62794000		

Corte	Vencimento
08/09/2025	13/09/2025

Corte Ant.: 06/08/2025
Vto. Ant.: 13/08/2025

Limite Crédito: 39.700,00

[illegible]

[illegible]

10/07/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	4/12	12,60	129,39	0,00	0,00	986	2.268,56
10/07/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	3/12	12,60	114,91	0,00	0,00	986	2.268,56
13/03/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	12/12	12,60	894,48	0,00	0,00	986	6.068,60
13/03/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	11/12	12,60	794,29	0,00	0,00	986	6.068,60
13/03/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	10/12	12,60	705,41	0,00	0,00	986	6.068,60
13/03/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	9/12	12,60	626,48	0,00	0,00	986	6.068,60
13/03/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	8/12	12,60	556,37	0,00	0,00	986	6.068,60
13/03/2025	12/08/2025	ACEL/ANTEC PARC COMPULSORIO-PC	ACELERACAO ANTECIPACAO PARC. COMPULSORIO (CONTESTACAO QTDE OU A VISTA) - PRINC	0 - Débito	7/12	12,60	494,12	0,00	0,00	986	6.068,60
13/03/2025	13/08/2025	POSTAGE PARC COMPULSORIO-PRINC	POSTAGEM PARC. COMPULSORIO - PRINC	0 - Débito	6/12	12,60	1.007,08	0,00	0,00	986	6.068,60
13/08/2025	14/08/2025	PAGAMENTO EFETUADO	PAGAMENTO EFETUADO	1 - Crédito	1/1	0,00	1.626,65	0,00	0,00	986	1.626,65

Saldo Anterior:	BRL	1.626,65	USD	0,00	Saldo Atual	BRL	-1.689,05	USD	0,00
Pagto Minimo:	BRL	0,00	USD	0,00					