



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 26/11/2025 às 14:33:30

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUIS WILLIAM DE OLIVEIRA SILVA

CPF do Consumidor: 008.567.273-42

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BV Leasing	BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A	01.858.774/0001-10	25.11.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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.



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

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.

Pedido:

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

TRATATIVAS

26/11/2025 - **Carta**

Situação: Aberta