

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00046-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor LUIS WILLIAM DE OLIVEIRA SILVA em face do fornecedor BV LEASING, através da qual expõe que em outubro de 2025, recebeu valores em sua conta bancária junto a instituição reclamada, oriundos de processo judicial. Contudo, em 03/11/2025, o banco realizou desconto indevido no valor de R\$ 870,00 (oitocentos e setenta reais), referente a parcela de financiamento cuja quitação sempre ocorreu por meio de carnê, sem autorização para débito automático. Ao solicitar esclarecimentos e a restituição do valor, a reclamada negou o pedido, alegando habilitação de cobrança automática via aplicativo, fato expressamente contestado pelo consumidor. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a devolução integral do valor descontado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 13, o fornecedor esclareceu que foi identificado o débito de R\$ 870,00 reais, realizado em 03/11/2025, referente a uma parcela de financiamento vinculada a sua conta. Após análise interna, procedemos com o reembolso integral do valor R\$ 870,53 reais, conforme solicitado, a devolução foi efetivada em 28/11/2025. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 09 de dezembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 16 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 16, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú