



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00095-3

Data/Hora de Abertura: 30/05/2025 às 13:09:31

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCAS CHAVES AMARAL DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 611.457.983-65

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BIVA BIVA SECURITIZADORA	BIVA SECURITIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A	22.142.291/0001-95	25.05.0564.001.00095-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Relato:

O consumidor informa que realizou uma negociação junto à Serasa, referente a um débito que possuía com o Mercado Pago. A negociação foi firmada da seguinte forma: 18 (dezoito) parcelas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

de R\$ 75,38 (setenta e cinco reais e trinta e oito centavos), com vencimento no dia 26 de cada mês.

No mês de maio de 2025, o consumidor não conseguiu realizar o pagamento da parcela correspondente, em razão de confusão quanto à data de vencimento.

Nos dias 29/05/2025 e 30/05/2025, o consumidor entrou em contato com o Mercado Pago, solicitando a emissão de um boleto atualizado para quitação da parcela em atraso. Foram feitas várias tentativas de atendimento, com a geração dos protocolos de atendimento: 46032221, 46034983 e 46037955. Contudo, em todas as ocasiões, as chamadas foram interrompidas durante o atendimento, impossibilitando a finalização da solicitação.

Diante da dificuldade enfrentada, o consumidor procurou o Procon, a fim de buscar intermediação para emissão dos boletos necessários à regularização do débito.

Pedido:

O consumidor requer a emissão, com urgência, de:

- Boleto atualizado da parcela vencida em maio de 2025;
- Boletos atualizados das demais parcelas vincendas, com o objetivo de realizar o pagamento total do acordo firmado via Serasa.

TRATATIVAS

30/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta