

**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:** 25.04.0564.001.00024-3**Data/Hora de Abertura:** 08/04/2025 às 10:49:52**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:** MARCIA TAVARES DA COSTA**CPF do Consumidor:** 542.139.163-91**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	25.04.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**Relato:**

Relata a consumidora que em 17/03/2025 realizou a compra de 2 maquinários de cozinha, sendo um no valor de R\$ 17.000,00 (DEZESSETE MIL REAIS) e o outro de R\$ 503,97 (QUINHENTOS E TRÊS REAIS E NOVENTA E SETE CENTAVOS), ambas as compras sendo parceladas em 10 vezes sem juros. Porém, ao receber sua fatura, a consumidora teve a infeliz surpresa ao notar

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

que sua fatura veio num total de R\$19.683,5 (DEZENOVE MIL SEISCENTOS E OITENTA E TRÊS REAIS E CINQUENTA CENTAVOS).

Quando a consumidora observou, percebeu que o problema encontrava-se nas compras já mencionadas. A situação se deu no fato de a operadora ora reclamada ter lançado de alguma forma todas as 10 parcelas das duas compras realizadas. Ao entrar em contato com a empresa ora reclamada, a consumidora foi informada de que ela deveria tratar com a loja onde a mesma realizou as compras, entretanto, a mesma não obteve êxito, pois estava em processo de encerramento de atividades. Por isso, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos e que sua situação seja regularizada.

TRATATIVAS

22/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

08/04/2025 - **Carta**

Fornecedor: BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - BV Leasing:

Resposta

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100024301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BV LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **12/05/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/iys-symf-qik>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARCIA TAVARES DA COSTA - **CNPJ/CPF:** 542.139.163-91

Endereço: Rua Miguel Alves - 300 bloco 01 apto 102 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98832-4484

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que em 17/03/2025 realizou a compra de 2 maquinários de cozinha, sendo um no valor de R\$ 17.000,00 (DEZESSETE MIL REAIS) e o outro de R\$ 503,97 (QUINHENTOS E TRÊS REAIS E NOVENTA E SETE CENTAVOS), ambas as compras sendo parceladas em 10 vezes sem juros. Porém, ao receber sua fatura, a consumidora teve a infeliz surpresa ao notar que sua fatura veio num total de R\$19.683,5 (DEZENOVE MIL SEISCENTOS E OITENTA E TRÊS REAIS E CINQUENTA CENTAVOS).

Quando a consumidora observou, percebeu que o problema encontrava-se nas compras já mencionadas. A situação se deu no fato de a operadora ora reclamada ter lançado de alguma forma todas as 10 parcelas das duas compras realizadas. Ao entrar em contato com a empresa ora reclamada, a consumidora foi informada de que ela deveria tratar com a loja onde a mesma realizou as compras, entretanto, a mesma não obteve êxito, pois estava em processo de encerramento de atividades. Por isso, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos e que sua situação seja regularizada.

Maracanaú/CE, 22 de Abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____