

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA – PROCON DE MARACANAÚ - CE

N.º: 26.09.0564.001.00012-3

Reclamante: FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA CPF: 031.249.383-56

Reclamado: DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A

DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, sob CNPJ/MF sob o n.º 91.669.747/0001-92, com endereço na Av. Cassiano Ricardo nº 521, 03º andar, Torre B, Parque Residencial Aquarius, São José dos Campos - SP, nos autos da reclamação supracitada que lhe propõe FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA, vem perante este respeitável órgão apresentar esclarecimentos consubstanciados nos motivos de fato e de direito que a seguir expõe:

ESCLARECIMENTOS:

Em atenção à reclamação apresentada, informamos que, após análise dos registros contratuais e sistêmicos disponíveis, foram identificados lançamentos referentes aos serviços Cartão e Vida, Proteção da Sorte Plus, SMS Alerta e à tarifa de anuidade do cartão.

Do serviço Cartão e Vida

O serviço Cartão e Vida possui natureza facultativa e foi contratado em 29/04/2026, por meio do aplicativo, durante o procedimento de desbloqueio do cartão.

A adesão ocorreu mediante jornada eletrônica, com apresentação das informações relacionadas ao serviço e manifestação de concordância do titular. Após a análise dos registros da contratação, não foram identificados elementos que evidenciem inclusão automática, ausência de consentimento ou irregularidade na adesão.

A contratação eletrônica possui validade jurídica quando formalizada mediante registros eletrônicos e mecanismos capazes de demonstrar a manifestação de vontade, conforme reconhecido pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e pelas condições contratuais aplicáveis.

O serviço foi cancelado em 30/08/2026, conforme solicitação do consumidor. Dessa forma, não serão geradas novas cobranças após o cancelamento, ressalvados os valores regularmente constituídos durante o período em que o serviço permaneceu ativo.

Do serviço Proteção da Sorte Plus

O serviço Proteção da Sorte Plus foi contratado no momento da adesão ao cartão, após a disponibilização das condições aplicáveis ao produto.

A análise dos registros não identificou irregularidades na contratação, que permaneceu vinculada à manifestação de vontade registrada na jornada de adesão. As cobranças realizadas durante o período de vigência do serviço possuem, portanto, origem contratual identificada.

O produto também foi cancelado em 30/08/2026, a pedido do consumidor, não havendo geração de novas cobranças após o efetivo processamento do cancelamento. Permanecem devidos, contudo, os valores regularmente constituídos antes dessa data.

Do SMS Alerta

O SMS Alerta consiste em serviço acessório de monitoramento, disponibilizado para envio de comunicações relacionadas às transações realizadas com o cartão.

A possibilidade de disponibilização e cobrança do serviço encontra-se prevista nas condições contratuais do cartão. O SMS Alerta permite ao titular acompanhar as operações realizadas e identificar, de forma mais célere, eventual utilização não reconhecida do produto.

O serviço foi igualmente cancelado em 30/08/2026, conforme solicitação do consumidor. Assim como nos demais produtos, o cancelamento impede cobranças futuras, mas não afasta os valores regularmente constituídos durante sua vigência.

Da tarifa de anuidade

A tarifa de anuidade corresponde à remuneração pela disponibilização e manutenção da estrutura operacional do cartão de crédito, abrangendo serviços relacionados à administração do contrato, processamento de transações, disponibilização do limite, monitoramento, infraestrutura tecnológica e atendimento ao cliente.

Sua cobrança possui previsão contratual e encontra respaldo na Resolução CMN nº 3.919/2010, que admite a cobrança de tarifas associadas aos produtos disponibilizados pela instituição financeira, desde que previamente previstas ou informadas ao consumidor.

A anuidade não depende exclusivamente da utilização do cartão físico, pois está relacionada à manutenção e à disponibilização do produto e de sua estrutura operacional. Dessa forma, não foram identificados elementos que caracterizem irregularidade na cobrança da tarifa.

Do lançamento “Ajuste Proteção da Sorte Plus”

Esclarecemos que o lançamento identificado na fatura como “Ajuste Proteção da Sorte Plus” não constitui nova cobrança ou débito.

Trata-se de estorno realizado em caráter excepcional, lançado em benefício do consumidor. Portanto, referido ajuste possui natureza credora e promoveu a redução do saldo da fatura, não sendo responsável pelo aumento do débito questionado.

Da legitimidade dos valores cobrados

Os serviços adicionais disponibilizados pela instituição possuem natureza facultativa e suas cobranças decorrem das respectivas adesões registradas. No caso analisado, foram localizadas evidências de contratação do Cartão e Vida e da Proteção da Sorte Plus, além da previsão contratual relacionada ao SMS Alerta e à anuidade.

A atuação da instituição observa os princípios da boa-fé objetiva, transparência e informação adequada previstos nos artigos 4º, inciso III, 6º, inciso III, 30, 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor.

O cancelamento realizado em 30/08/2026 produz efeitos para cobranças futuras, mas não implica o afastamento dos valores constituídos durante o período em que os produtos permaneceram ativos.

Dessa forma, considerando a existência de origem contratual e a ausência de irregularidade identificada nos registros analisados, os valores cobrados são devidos e serão mantidos.

Da situação atual do cartão

Após o levantamento do histórico financeiro, constatamos que o cartão apresenta atualmente 95 dias de atraso, com saldo devedor atualizado no valor de R\$ 1.289,06.

Esse montante contempla os valores regularmente lançados durante a vigência dos serviços, a anuidade contratualmente prevista e os efeitos financeiros decorrentes da ausência de pagamento das obrigações nos respectivos vencimentos.

Nas hipóteses de atraso, poderão incidir os encargos moratórios e financeiros previstos nas condições contratuais, em conformidade com os artigos 389, 394 e 395 do Código Civil.

Embora não tenha sido constatada irregularidade nas cobranças, a instituição mantém seu compromisso com a busca de soluções consensuais, podendo o consumidor consultar, por meio dos canais oficiais de atendimento, as condições de negociação disponíveis para regularização do saldo, sujeitas às políticas vigentes no momento da formalização.

Conclusão

Diante do exposto, esclarecemos que:

1. o serviço Cartão e Vida foi contratado pelo aplicativo em 29/04/2026 e cancelado em 30/08/2026;
2. o serviço Proteção da Sorte Plus foi contratado durante a adesão ao cartão e cancelado em 30/08/2026;
3. o SMS Alerta possui previsão contratual e foi cancelado em 30/08/2026;
4. a anuidade corresponde à tarifa de disponibilização e manutenção dos serviços do cartão, possuindo fundamento contratual e regulatório;
5. o lançamento “Ajuste Proteção da Sorte Plus” corresponde a um estorno excepcional, e não a uma nova cobrança;
6. não foram identificadas irregularidades nas adesões ou nos valores lançados durante a vigência dos serviços;
7. os cancelamentos impedem cobranças futuras, mas não afastam os valores constituídos anteriormente;
8. o cartão apresenta 95 dias de atraso, com saldo atualizado de R\$ 1.289,06;
9. por possuírem origem contratual identificada, os valores cobrados são devidos e serão mantidos.

PROPOSTA DE ACORDO:

Visando empregar nossos melhores esforços para trazer uma resolução ao consumidor, oferecemos duas opções de acordo:

- Pagamento à vista: R\$ 1.023,96
- Pagamento parcelado em até 14 vezes de R\$ 73,14

Vencimento:

- Escolha até: 13/10/2026

Como aceitar o Acordo:

Se quiser aceitar, entre em contato com a gente pelo e-mail dedicado ao Procon abaixo e informe:

- Nome completo
- CPF
- Número do processo
- Valor escolhido (à vista ou parcelado)
- Data de Vencimento desejada
- E-mail para envio do(s) boleto(s) (opcional, mas recomendado)

✉ E-mail: dmprocon@vocêdm.com.br

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O ACORDO

- Bloqueio do Cartão:
Ao aceitar esta proposta, o consumidor está ciente de que o cartão permanecerá bloqueado durante todo o período do acordo.
- Reativação do Cartão:
- Depois que todas as parcelas forem pagas, o consumidor poderá solicitar uma nova análise de crédito. A liberação do cartão dependerá dessa análise e poderá haver redução no limite disponível.
- Autorização de Consulta de Dados:
- Ao aceitar o acordo, o consumidor confirma a autorização já concedida a DM para consultar, registrar e compartilhar suas informações cadastrais com o Banco Central (SCR – Sistema de Informações de Crédito) e com os serviços de proteção ao crédito, independente de prévia notificação. Essa consulta é permitida por lei e não representa quebra de sigilo bancário.

- Consequência do Não Pagamento:
- Se alguma parcela não for paga rigorosamente no prazo acordado, o acordo será cancelado automaticamente, sem aviso prévio. Isso significa que:
 - o A dívida volta ao valor original, com juros, multa e correção monetária.
 - o Os descontos concedidos serão perdidos.
 - o A cobrança será retomada com o valor total atualizado.

FACILIDADES PARA O CONSUMIDOR:

Emissão de Boletos: Mantenha seu acordo ativo com praticidade.

👉 [Clique aqui para emitir seus boletos](#)

Chat Online: Tire suas dúvidas com agilidade!

💬 [Fale com nossa Central de Atendimento Online, disponível 24h por dia, 7 dias por semana: Falar pelo Chat](#)

Atendimento via telefone: Precisa de ajuda? Fale agora com um de nossos atendentes.

☎ SAC: (12) 2136-0100 (São José dos Campos, Jacareí e Caçapava)

0800 702 5004 (Demais localidades)

Atendimento via WhatsApp: Precisa de ajuda? Fale agora com um de nossos atendentes.

📱 [Clique aqui para iniciar a conversa](#)

DM App: Tenha acesso a diversos canais de atendimento e acompanhe seus acordos diretamente pelo celular.

📲 [Baixe o aplicativo DM agora mesmo!](#)

Dúvidas Frequentes: Encontre respostas rápidas para as principais perguntas.

❓ [Acesse aqui](#)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DM, agindo sempre em consonância com o Código Consumerista e com transparência junto aos nossos clientes e colaboradores, está à disposição do reclamante e deste respeitável órgão, para maiores esclarecimentos.

São José dos Campos, 13 de setembro de 2026

Janaina Castro Felix Nunes

JANAINA CASTRO FELIX NUNES

DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A