



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00058-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2026 às 11:46:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 031.249.383-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DM FINANCEIRA	DM FINANCEIRA S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	91.669.747/0001-92	26.08.0564.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

O consumidor relata que, ao receber as referidas faturas e analisar os extratos de seu cartão junto à reclamada, constatou a inclusão de valores referentes a serviços que desconhece e que não reconhece como contratados, tais como: "SMS Alerta", "Ajuste Proteção de Sorte Plus" e "Proteção da Sorte Plus", dentre outros lançamentos que não foram previamente esclarecidos.



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

Segundo o consumidor, tais cobranças ocasionaram um aumento significativo no valor de sua fatura, tornando-a desproporcional aos valores que habitualmente costumava pagar.

Ademais, o consumidor informa que tentou, por diversas vezes, entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos acerca das cobranças e solucionar a questão. Contudo, relata que a reclamada não prestou os devidos esclarecimentos quanto à origem e à legitimidade dos valores adicionais, tampouco apresentou proposta para o refaturamento da fatura, considerando os valores dos quais o consumidor discorda.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão em busca de uma solução para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer que a reclamada apresente esclarecimentos acerca da origem dos valores cobrados, bem como o respectivo demonstrativo de cálculo da fatura, de modo a comprovar a legitimidade dos valores exigidos. Requer, ainda, o cancelamento dos serviços adicionais constantes no detalhamento da fatura do cartão, caso não tenha havido contratação ou autorização para sua inclusão.

Por fim, o consumidor manifesta interesse em estabelecer uma negociação justa e proporcional para a quitação de eventual valor que permaneça em aberto, considerando sua capacidade de pagamento e os valores efetivamente devidos.

TRATATIVAS

20/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta