

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

N.º: 26.08.0564.001.00058-3

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:

Realizamos análise minuciosa dos registros vinculados ao cartão da consumidora e identificamos que, em 11/03/2026, houve adesão ao serviço Proteção da Sorte Plus de forma concomitante à contratação do cartão, não sendo identificada qualquer irregularidade na contratação do produto. Trata-se de serviço facultativo, cuja adesão ocorre mediante manifestação de vontade do cliente. O produto oferece benefícios e coberturas adicionais e sua cobrança ocorre apenas quando há emissão de fatura.

Verificamos, ainda, que as cobranças de anuidade e SMS Alerta possuem previsão contratual expressa. A anuidade corresponde à remuneração pela disponibilização e manutenção da estrutura operacional do cartão de crédito, enquanto o SMS Alerta consiste em serviço acessório de monitoramento e segurança das transações realizadas com o cartão.

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

Sua cobrança possui previsão contratual expressa e encontra amparo na Resolução CMN nº 3.919/2010, que autoriza a cobrança de tarifas previamente informadas ao consumidor e associadas aos produtos disponibilizados pela instituição financeira.

A cobrança da anuidade não depende da utilização do cartão físico, estando vinculada à disponibilização contínua do serviço de crédito, conforme prática consolidada no mercado e previsão contratual expressa.

A possibilidade de cobrança da tarifa de anuidade encontra-se expressamente prevista no Contrato de Cartão de Crédito, disponível para consulta pública em:

 <https://www.vocedm.com.br/portal/contratos/contrato-de-cartao-de-credito/>

8. Cobrança de anuidade e outras tarifas

Anuidade.

Pelos serviços prestados pela DM, Você deverá pagar uma tarifa de anuidade, em valor fixo, dividida em 12 parcelas ao longo do ano. A cobrança de parcela mensal da anuidade ocorrerá somente quando houver emissão da Fatura. Não há previsão de isenção da cobrança de anuidade, inclusive para idosos.

Não emissão de Fatura.

A Fatura será emitida somente quando houver lançamentos a serem cobrados, como compras, parcelamentos, seguros ou outros Serviços contratados. Caso não haja emissão de fatura em um determinado mês, o valor da parcela da anuidade e do SMS Alerta correspondente será pago pela administradora.

Nos termos contratuais, o TITULAR, ao aderir ao contrato e utilizar o cartão, aceita integralmente seus termos, sendo que a utilização do cartão importa aceitação tácita das condições contratuais, inclusive quanto às tarifas aplicáveis.

O contrato prevê expressamente a possibilidade de cobrança de tarifas permitidas por lei, adequadamente discriminadas na fatura, incluindo, entre outras:

Outras tarifas.

A DM poderá cobrar tarifas permitidas por lei, por Serviços prestados, cujos valores e especificações estão disponíveis na aba "Taxas e tarifas" no [Site](#) e serão sempre informados por escrito ou pelo setor de atendimento ao Portador, antes de sua contratação, e também estão indicados na Fatura mensal.

Exemplos de tarifas:

- Envio de mensagens por celular (SMS);
- Celebração de acordo para renegociação de valores em atraso;
- Tarifas e despesas por cobrança;
- Tarifa de limite excedido (Overlimit).

A tarifa de anuidade é aplicada por período de 12 (doze) meses, sendo parcelada em 12 (doze) cobranças mensais, no valor vigente à época da contratação.

A cobrança ocorre exclusivamente nos meses em que houver fatura emitida, de modo que não havendo fatura no mês, não há cobrança da parcela correspondente, conforme expressamente previsto em contrato.

A anuidade somente é encerrada em caso de cancelamento definitivo do cartão. O bloqueio temporário não afasta a cobrança nos meses em que houver fatura, por não extinguir a relação contratual.

A contratação do cartão ocorre de forma regular e válida, mediante:

- solicitação em loja parceira;
- validação de biometria facial;
- apresentação de documento de identificação;
- aprovação de crédito;
- utilização do cartão provisório ou definitivo;
- emissão de faturas.

O cartão físico é encaminhado ao endereço confirmado pelo titular, sendo o desbloqueio necessário apenas para uso fora das lojas parceiras, não interferindo na validade da contratação nem na cobrança da anuidade.

O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado de que tarifas bancárias regularmente contratadas e previamente informadas não configuram prática abusiva, especialmente quando há transparência e disponibilização das informações ao consumidor.

Assim, a tarifa de anuidade mostra-se legítima, por possuir previsão contratual, informação prévia ao consumidor, amparo regulatório e respaldo da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, inexistindo elementos que evidenciem ilegalidade ou abusividade em sua cobrança.

o Serviço SMS Alerta

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

As mensagens contêm dados essenciais da operação, como estabelecimento, identificação do cartão, data, horário e valor da transação, permitindo ao cliente acompanhar imediatamente as compras realizadas e identificar eventuais usos indevidos, caracterizando-se como mecanismo de segurança e prevenção a fraudes.

A cobrança decorre da disponibilização de serviço específico e facultativo, encontrando respaldo no artigo 1º da Resolução CMN nº 3.919/2010, que permite a cobrança de serviços previamente contratados ou autorizados pelo consumidor.

A disponibilização do serviço e a possibilidade de cobrança estão expressamente previstas no contrato, disponível em:

<https://www.vocedm.com.br/portal/contratos/contrato-de-cartao-de-credito/>

Nos termos contratuais, destacam-se:

Tarifa SMS.

A DM cobrará também o valor da tarifa de SMS Alerta – serviço de envio de mensagens informativas – para o celular habilitado a receber SMS. Os detalhes deste serviço poderão ser consultados no [Site](#). Este serviço poderá ser cancelado a qualquer tempo, mediante solicitação nos canais de atendimento.

Os valores do serviço são previamente divulgados em tabela pública, conforme a marca do cartão:

- <https://www.vocedm.com.br/portal/assets/governance/docs/taxas-e-tarifas.pdf>

O serviço observa o dever de informação (art. 6º, III, do CDC), uma vez que:

- possui previsão contratual expressa;
- tem valores previamente informados;
- a cobrança é claramente identificada na fatura, com ciência prévia do consumidor.

Dessa forma, a cobrança do SMS Alerta é regular, transparente e legítima, inexistindo ilegalidade ou abusividade.

Conforme histórico financeiro apurado, foi emitida fatura com vencimento em 10/06/2026, no valor de R\$ 358,66, composta pelas compras realizadas no período, pelos serviços vinculados ao cartão e demais valores regularmente lançados.

Todavia, não identificamos o pagamento da referida fatura até a data do vencimento. Em razão da inadimplência, houve incidência dos encargos financeiros e moratórios previstos contratualmente, bem como manutenção dos serviços ativos, o que resultou na emissão da fatura subsequente com vencimento em 10/07/2026, no valor de R\$ 658,87.

Posteriormente, também não foi identificado o pagamento integral da fatura de julho, circunstância que ocasionou nova evolução do saldo devedor, com incidência dos encargos legais e contratuais cabíveis, originando a fatura com vencimento em 10/08/2026, no valor de R\$ 969,33.

Até o presente momento, não localizamos pagamento apto a promover a liquidação do débito.

Cumpre esclarecer que a utilização dos produtos e serviços financeiros disponibilizados pela instituição pressupõe a observância das obrigações de pagamento assumidas pelo consumidor. Em situações de atraso, pagamento parcial ou inadimplemento, podem incidir saldo principal, juros remuneratórios, juros de mora, multa, tributos e demais encargos previstos contratualmente. Tais valores decorrem diretamente das condições previamente disponibilizadas ao consumidor e observam a regulamentação aplicável ao Sistema Financeiro Nacional.

No caso específico do cartão de crédito, a ausência de pagamento integral da fatura enseja a utilização do crédito rotativo e a incidência dos encargos financeiros correspondentes, situação expressamente prevista nas Condições Gerais do Contrato de Cartão de Crédito. O eventual aumento do saldo devedor não decorre de cobrança indevida, mas da manutenção de valores financiados e da incidência dos encargos contratualmente pactuados.

Adicionalmente, a anuidade e o SMS Alerta são serviços com previsão contratual e informações previamente disponibilizadas ao consumidor, inexistindo irregularidade em suas respectivas cobranças.

Quanto à solicitação de parcelamento, esclarecemos que, neste momento, não há opções de parcelamento disponíveis para a operação. Orientamos que a consumidora acompanhe novas possibilidades após o fechamento do próximo ciclo de faturamento, ocasião em que eventual oferta poderá ser disponibilizada conforme as condições vigentes da operação.

Por mera liberalidade comercial e visando atender à solicitação apresentada, procedemos ao cancelamento do serviço SMS Alerta e dos produtos adicionais vinculados ao cartão, permanecendo ativa apenas a cobrança da anuidade, por se tratar de tarifa inerente à manutenção do produto de crédito contratado.

Conclusão

Diante da análise realizada, não foram identificadas irregularidades na contratação do produto Proteção da Sorte Plus, tampouco nas cobranças de anuidade e SMS Alerta, uma vez que tais serviços possuem previsão contratual e foram regularmente disponibilizados à consumidora.

O saldo atualmente existente decorre da ausência de pagamento das faturas emitidas, com consequente incidência dos encargos financeiros e moratórios previstos contratualmente. Assim, o débito permanece legítimo e exigível.

Por fim, informamos que o serviço SMS Alerta e os demais produtos adicionais vinculados ao cartão foram cancelados para cobranças futuras, permanecendo apenas a anuidade obrigatória do cartão.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

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!](#)

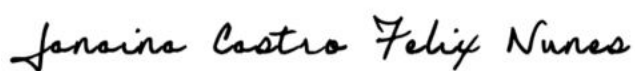
Dúvidas Frequentes: Encontre respostas rápidas para as principais perguntas.

 [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, 30 de agosto de 2026



JANAÍNA CASTRO FELIX NUNES

DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A