

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00058-3

RECLAMANTE: FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA **CPF:** 031.249.383-56

RECLAMADA: DM FINANCEIRA S.A. – CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO **CNPJ:** 91.669.747/0001-92

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA em face do fornecedor DM FINANCEIRA S.A. – CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, através da qual expõe que, ao analisar as faturas e os extratos de seu cartão, constatou a inclusão de cobranças referentes a serviços não reconhecidos e não contratados, tais como “SMS Alerta”, “Ajuste Proteção de Sorte Plus” e “Proteção da Sorte Plus”, sem a devida informação ou anuência prévia. Aduz que tais lançamentos ocasionaram aumento significativo e desproporcional de sua fatura. Relata, ainda, que realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, visando obter esclarecimentos e solucionar a controvérsia, contudo, não obteve informações satisfatórias acerca da origem e legitimidade das cobranças, tampouco proposta de refaturamento dos valores impugnados. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos e comprovação da origem e legitimidade das cobranças, mediante apresentação do respectivo demonstrativo de cálculo, bem como o cancelamento dos serviços adicionais não contratados ou autorizados. Requer, ainda, negociação justa e proporcional para eventual quitação do saldo efetivamente devido, considerando sua capacidade de pagamento.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 11-17, a empresa esclareceu que 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. Quanto 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. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 31 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 19 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 24/09/2026 08:59:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a origem das cobranças, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:12:25
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**