



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100055301

Data de retorno do consumidor(a): 27/10/2026

Horário: 13:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Raimunda Rodrigues do Carmo

CNPJ/CPF: 440.856.133-91

Endereço: Rua 125 - 70 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-280

Telefone: (85) 99162-3322

Procurador(a): Aila Maria Rodrigues do Carmo - **CPF:** 815.515.413-00

Telefone: (85) 99162-3322

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Nome Fantasia: DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

CPF/CNPJ: 16.581.207/0001-37

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (12) 2136-0100

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a procuradora que, a partir de maio de 2026, passou a conferir e contestar suas faturas de cartão de crédito, identificando cobranças em duplicidade referentes a produtos adquiridos de forma parcelada, inclusive após o pagamento de todas as parcelas de determinadas compras.

Afirma que, diante das inconsistências identificadas, passou a analisar minuciosamente as faturas dos meses seguintes, constatando que as cobranças aparentemente indevidas continuavam ocorrendo. Ao receber a fatura referente a outubro de 2026, verificou o valor de R\$ 4.030,47 (quatro mil e trinta reais e quarenta e sete centavos), quantia que lhe causou estranheza, considerando que suas faturas anteriores apresentavam valores entre R\$ 2.243,81 (dois mil, duzentos e quarenta e três reais e oitenta e um centavos) e R\$ 2.643,73 (dois mil, seiscentos e quarenta e três reais e setenta e três centavos), porém suspeita que tenha uma parcela embutida referente ao parcelamento de uma das faturas de valor alto que decorre das cobranças em duplicidade.



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

Relata que entrou em contato com a empresa reclamada para solicitar esclarecimentos e contestar as cobranças, porém não obteve solução satisfatória, uma vez que, na maioria das tentativas, recebeu apenas atendimento automatizado. Informa que, nas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi comunicada de que a fatura de agosto não teria sido paga integralmente, o que teria ocasionado a cobrança de juros, encargos de rotatividade e multa por atraso, entre outros valores. Também lhe foi informado que poderia haver um erro no sistema.

A procuradora afirma que não recebeu esclarecimentos suficientes sobre a composição da fatura de outubro, no valor de R\$ 4.030,47, tendo a empresa apresentado apenas uma proposta de parcelamento do montante, a qual não foi aceita. Ressalta que solicitou o refaturamento e uma análise detalhada das faturas em que identificou possíveis cobranças em duplicidade, demonstrando preocupação com a possibilidade de que os mesmos problemas continuem ocorrendo nas próximas faturas. Contudo, alega que não obteve retorno efetivo.

Diante da ausência de solução administrativa, a procuradora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a procuradora o refaturamento da fatura de outubro de 2026, com a correção dos valores eventualmente cobrados indevidamente, bem como a análise detalhada das faturas anteriores, a fim de identificar possíveis cobranças em duplicidade. Caso sejam constatadas irregularidades, requer o estorno dos valores pagos indevidamente ou, alternativamente, o abatimento dos respectivos valores nas faturas subsequentes.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 16 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Raimunda Rodrigues do Carmo - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____