



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.09.0564.001.00040-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/09/2026 às 11:15:33

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Sheila da Silva Barros

**CPF do Consumidor:** 527.826.113-72

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>           | <b>Razão Social</b>                                      | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| FIDC FORTBRASIL                | FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS FORTBRASIL | 29.665.263/0001-00 | 26.09.0564.001.00040-301     |
| DM SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO | DM SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.                      | 37.555.231/0001-71 | 26.09.0564.001.00040-302     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

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

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**



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

Relata a consumidora que possui dois cartões administrados pela Fortbrasil, sendo o cartão de final 0612, vinculado à Banban Calçados, e o cartão de final 2808, vinculado à Sapataria Nova.

Quanto ao cartão de final 0612, afirma que, no mês de junho, não realizou o pagamento da fatura na data de vencimento e, posteriormente, ao consultar o aplicativo, verificou que constava um débito no valor de R\$ 2.902,75 (dois mil, novecentos e dois reais e setenta e cinco centavos). Contudo, afirma que o valor original da fatura seria de R\$ 1.515,42 (mil quinhentos e quinze reais e quarenta e dois centavos).

Diante da divergência, entrou em contato com a empresa para obter esclarecimentos, ocasião em que foi informada de que a Fortbrasil estaria passando por um processo de migração para a DM, e que o valor de R\$ 2.902,75 corresponderia à quitação de todos os débitos existentes naquele cartão.

Entretanto, afirma que, no mês de agosto, foi lançada nova cobrança no valor de R\$ 1.849,06 (mil oitocentos e quarenta e nove reais e seis centavos); no mês de setembro, no valor de R\$ 2.477,00 (dois mil quatrocentos e setenta e sete reais); e, no mês de outubro, no valor de R\$ 14,99 (quatorze reais e noventa e nove centavos).

A consumidora afirma que não reconhece as referidas cobranças dos meses de agosto, setembro e outubro, uma vez que já havia realizado o pagamento de R\$ 2.902,75, valor que, segundo as informações recebidas, seria destinado à quitação integral do cartão.

No que se refere ao cartão de final 2808, vinculado à Sapataria Nova, afirma que realizou o pagamento integral da parcela no mês de julho, na respectiva data de vencimento, ressaltando que todos os parcelamentos vinculados ao cartão já haviam sido quitados e que não deveria haver novas faturas a serem emitidas. Contudo, relata que, nos meses subsequentes, continuou recebendo faturas, sem compreender a origem dos valores cobrados.

Diante das divergências e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

**Pedido:** Requer a consumidora esclarecimentos acerca das cobranças e dos débitos relacionados aos dois cartões, bem como a análise dos valores pagos e, caso constatada a existência de cobranças ou pagamentos indevidos, o respectivo estorno dos valores pagos a maior.

#### **TRATATIVAS**

---

17/09/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta