

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

Nº: 2602056400100006301

Consumidor: ATALIBA GRANJA DIOGENES - CPF: 144.858.423-04

Reclamado: FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A

FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, sob CNPJ/MF sob o n.º 02.732.968/0001-38, com endereço na Av. Bezerra de Menezes, n.º 100, sala 301 a 314, Bairro Farias Brito, CEP: 60.325-000, Fortaleza – CE, nos autos da reclamação supracitada que lhe propõe ATALIBA GRANJA DIOGENES, vem perante este respeitável órgão apresentar os esclarecimentos consubstanciados nos motivos de fato e de direito que a seguir expõe:

Inicialmente, é preciso esclarecer que a empresa Fortbrasil Instituição de Pagamento S.A., inscrita no CNPJ nº 02.732.968/0001-38, foi incorporada pela DM Instituição de Pagamento S.A., inscrita no CNPJ nº 16.581.207/0001-37, com sede na Avenida Cassiano Ricardo, nº 521, 3º andar, sala 09, Torre B, Parque Residencial Aquarius – CEP 12.246,870, mediante versão da totalidade de seu patrimônio e consequente extinção, sucedendo-lhe a incorporadora em todos os direitos e obrigações, conforme publicado no Diário Oficial da União em 15/07/2025.

Dessa forma, nos termos do art. 1.116 do Código Civil, a incorporação implica a sucessão de todos os direitos e obrigações da instituição incorporada pela incorporadora. No mesmo sentido, o artigo 1.118 do mesmo diploma legal reforça que a incorporadora deverá declarar extinta a incorporada, e, por consequência, assumirá integralmente suas relações jurídicas, sem representar prejuízos aos consumidores.

Há que se destacar, ainda, que o artigo 227 da Lei das Sociedades por Ações (Lei nº 6.404/76) dispõe que, com a aprovação da incorporação, a sociedade incorporadora sucede a incorporada em todos os seus bens, direitos e obrigações, inclusive nas relações consumeristas.

Pelo que foi exposto, requer-se a regularização do polo passivo da presente reclamação, com a substituição da empresa incorporada pela incorporadora DM Instituição de Pagamento S.A., ora sucessora, ante a extinção da empresa Fortbrasil Instituição de Pagamento S.A.

ESCLARECIMENTOS:

Em atenção à demanda apresentada, informamos que foi realizada análise minuciosa nos registros internos do sistema, por meio da qual identificamos a existência de fatura vinculada ao cartão BANBAN Calçados, com vencimento em 10/07/2025, no valor de R\$ 52,87. Constatou-se que os valores que compõem a referida fatura correspondem a produtos e serviços regularmente contratados pelo titular do cartão.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo		
732,87	-	732,87	+ 52,87 =	52,87	35,12	

Débitos e Despesas				
Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador
10/06/2025	Pagamentos Válidos Normais	732,87		ATALIBA GRA
30/06/2025	Seguro Perda e Roubo Premiável Plus		3,99	ATALIBA GRA
30/06/2025	Seguro Bolsa Protegida Plus		9,90	ATALIBA GRA
30/06/2025	Anuidade Bonus de Celular		31,99	ATALIBA GRA
30/06/2025	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	ATALIBA GRA

Verificou-se, ainda, a ausência de adimplemento da fatura de julho, o que resultou na incidência dos encargos contratuais previstos, bem como na composição de nova fatura, com vencimento em 10/08/2025, no valor de R\$ 103,52.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos		Débitos		Saldo Atual	Valor Mínimo
52,87	-	13,89	+	64,54	=	103,52
51,21						

Débitos e Despesas					
Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador	
10/07/2025	Estorno Seguro Perda e Roubo Premiavel Plus	3,99		ATALIBA GRA	
10/07/2025	Estorno Seguro Bolsa Protegida Plus	9,90		ATALIBA GRA	
15/07/2025	Despesa com Cobrança		14,99	ATALIBA GRA	
30/07/2025	Multa Contratual		0,78	ATALIBA GRA	
30/07/2025	Anuidade Bonus de Celular		31,99	ATALIBA GRA	
30/07/2025	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	ATALIBA GRA	
30/07/2025	Juros de Mora		0,40	ATALIBA GRA	
30/07/2025	IOF Rotativo		0,18	ATALIBA GRA	
30/07/2025	Encargos de Refinanciamento		9,21	ATALIBA GRA	

Da continuidade da análise, apurou-se que não houve o pagamento da fatura de agosto, razão pela qual o saldo inadimplido foi novamente acrescido aos serviços inerentes ao cartão, às taxas e aos encargos contratuais, originando fatura subsequente com vencimento em 10/09/2025, no valor de R\$ 184,78.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos		Débitos		Saldo Atual	Valor Mínimo
103,52	-	0,00	+	81,26	=	184,78
76,80						

Débitos e Despesas					
Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador	
15/08/2025	Despesa com Cobrança		14,99	ATALIBA GRA	
28/08/2025	Multa Contratual		1,28	ATALIBA GRA	
28/08/2025	Anuidade Bonus de Celular		31,99	ATALIBA GRA	
28/08/2025	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	ATALIBA GRA	
28/08/2025	Juros de Mora		1,07	ATALIBA GRA	
28/08/2025	IOF Rotativo		0,46	ATALIBA GRA	
28/08/2025	Encargos de Refinanciamento		24,48	ATALIBA GRA	

De igual modo, não foi localizado o pagamento da fatura de setembro, o que ensejou nova composição de valores e a formação da fatura com vencimento em 10/10/2025, no montante de R\$ 270,25.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo		
184,78	- 0,00	+ 85,47	= 270,25	105,06		

Débitos e Despesas				
Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador
30/09/2025	Multa Contratual		1,60	ATALIBA GRA
30/09/2025	Anuidade Bonus de Celular		31,99	ATALIBA GRA
30/09/2025	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	ATALIBA GRA
30/09/2025	Juros de Mora		1,85	ATALIBA GRA
30/09/2025	IOF Rotativo - Apos 60 dias		0,72	ATALIBA GRA
30/09/2025	Encargos de Refinanciamento		42,32	ATALIBA GRA
09/10/2025	IOF Rotativo - Apos 60 dias - C		0,72	ATALIBA GRA

Importa salientar que o valor integral da fatura de outubro foi devidamente quitado em 08/10/2025.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo		
270,25	- 270,25	+ 38,98	= 38,98	33,04		

Débitos e Despesas				
Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador
08/10/2025	Pagamentos Válidos Normais	270,25		ATALIBA GRA
30/10/2025	Anuidade Bonus de Celular		31,99	ATALIBA GRA
30/10/2025	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	ATALIBA GRA

No curso da análise, identificou-se, ainda, fatura com vencimento em 10/11/2025, no valor de R\$ 38,98, composta pela anuidade do cartão e pelo serviço SMS Alerta. Não foi verificado o pagamento desta fatura, motivo pelo qual o saldo remanescente foi acrescido aos encargos contratuais, gerando nova fatura com vencimento em 10/12/2025, no valor de R\$ 103,30.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo		
38,98	- 0,00	+ 64,32	= 103,30	50,94		

Débitos e Despesas				
Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador
15/11/2025	Despesa com Cobrança		14,99	ATALIBA GRA
27/11/2025	Multa Contratual		0,78	ATALIBA GRA
27/11/2025	Anuidade Bonus de Celular		31,99	ATALIBA GRA
27/11/2025	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	ATALIBA GRA
27/11/2025	Juros de Mora		0,39	ATALIBA GRA
27/11/2025	IOF Rotativo		0,25	ATALIBA GRA
27/11/2025	Encargos de Refinanciamento		8,93	ATALIBA GRA

Cumpra esclarecer que pagamentos realizados em atraso, ou em valor inferior ao total devido, estão sujeitos à cobrança de encargos, serviços e taxas, conforme expressamente previsto nas condições gerais pactuadas no momento da contratação.

Visando preservar o bom relacionamento com o consumidor, em caráter excepcional, procedeu ao estorno integral dos valores cobrados, de modo que o débito total vinculado ao cartão encontra-se integralmente zerado.

Ressaltamos, por oportuno, que não há qualquer registro de restrição ativa em nome do titular relacionado ao cartão objeto desta análise.

Por fim, informamos que o cartão encontra-se cancelado, inexistindo cobranças remanescentes.

Atenciosamente,

FACILIDADES PARA O CONSUMIDOR:

Emissão de Boletos: Mantenha seu acordo ativo com praticidade.

 [Clique aqui para emitir seus boletos](#) (DM)

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, 11 de março de 2026

Janaína Castro Felix Nunes

JANAÍNA CASTRO FELIX NUNES

FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A