



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100040302,2609056400100040301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Sheila da Silva Barros - **CNPJ/CPF:** 527.826.113-72

Endereço: Rua 14 - 25 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-290

Telefone: (85) 98752-8072

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

DM SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.

FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS FORTBRASIL

Nome Fantasia:

DM SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO

FIDC FORTBRASIL

CPF/CNPJ:

37.555.231/0001-71

29.665.263/0001-00

Endereço de Correspondência:

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **05/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jwq-tzui-dww>



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

Relato:

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 30 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 30/09/2026

Ass. do consumidor(a): Sheila da S. Barros

Sheila da Silva Barros