



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100040302,2609056400100040301

Data de retorno do consumidor(a): 28/09/2026

Horário: 10:00h

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 FORNECEDOR

Razão Social:

DM SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO

FIDC 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:

Telefone Institucional:

(12) 2136-0100

(21) 3514-0000

E-mail Institucional:

INTIMACAO@OLIVEIRATRUST.COM.BR



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

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 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.

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



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

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, 17 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Sheila da Silva Barros
Sheila da Silva Barros - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____