

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

N.º: 26.02.0564.001.00006-3

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

Realizamos uma análise minuciosa em nosso sistema e identificamos uma fatura com vencimento em 10/11/2025 no valor de R\$38,98, vinculada ao cartão BANBAN. A referida fatura foi composta pela anuidade do cartão e pelo serviço SMS Alerta.

Resumo das Movimentações						
Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo		
270,25	-	270,25	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

Não localizamos o pagamento da fatura de novembro, e o valor não pago foi somado novamente aos serviços do cartão, acrescido de taxas e encargos, originando uma 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		

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 em atraso ou inferiores ao total estão sujeitos à cobrança de taxas e encargos, conforme previsto contratualmente.

Atualmente, o cartão apresenta um atraso de 91 dias.

Prezando pelo bom relacionamento com o consumidor, em caráter de exceção, estornamos o valor cobrado e zeramos o débito total do cartão até o momento.

Por fim, informamos que, em caso de negativação, o débito será excluído em até 5 dias úteis.

Estamos à disposição.

CONTATO

Fale com nossa [Central de Atendimento Online](#):

Auto-atendimento e Chat Online

Fale com nossa [Central de Atendimento Online](#), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Solicite nosso cartão DM

Você quer um cartão DM Mastercard?
Solicite sua análise pelo número **(12) 2136-0123**.

Você quer um cartão DM de Loja?
Escolha a [loja mais próxima de você](#) e faça sua análise de crédito pelo número **(12) 2136-0100**.

Faça um Acordo

Negocie conosco de maneira prática e rápida e garanta as melhores condições de acordo em [nosso site](#).

Perguntas Frequentes

Acesse [nosso guia](#) preparado para responder as dúvidas mais frequentes de diversos assuntos.

Serviço de Atendimento ao Cliente

Atendimento ao Cliente todos os dias das 07h às 22h.

São José dos Campos, Jacareí e Caçapava
(12) 2136-0100

Demais localidades
0800 702 5004

Comercial

Lojista parceiro, entre em contato pelo (12) 2136-0100.

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, 09 de fevereiro de 2026

Janaína Castro Felix Nunes

JANAÍNA CASTRO FELIX NUNES

FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A