



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100058301

Data de retorno do consumidor(a): 31/08/2026

Horário: 11:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 031.249.383-56

Endereço: Rua 13 - 431 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-560

Telefone: (85) 99763-2210

E-mail: fcowellingtonoliveira@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: DM FINANCEIRA

Nome Fantasia: DM FINANCEIRA

CPF/CNPJ: 91.669.747/0001-92

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (12) 2136-0100

E-mail Institucional:

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:

O consumidor relata que, ao receber as referidas faturas e analisar os extratos de seu cartão junto à reclamada, constatou a inclusão de valores referentes a serviços que desconhece e que não reconhece como contratados, tais como: "SMS Alerta", "Ajuste Proteção de Sorte Plus" e "Proteção da Sorte Plus", dentre outros lançamentos que não foram previamente esclarecidos.

Segundo o consumidor, tais cobranças ocasionaram um aumento significativo no valor de sua fatura, tornando-a desproporcional aos valores que habitualmente costumava pagar.

Ademais, o consumidor informa que tentou, por diversas vezes, entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos acerca das cobranças e solucionar a questão. Contudo, relata que a reclamada não prestou os devidos esclarecimentos quanto à origem e à legitimidade dos valores adicionais, tampouco apresentou proposta para o refaturamento da fatura, considerando os valores dos quais o consumidor discorda.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão em busca de uma solução para a demanda.



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

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer que a reclamada apresente esclarecimentos acerca da origem dos valores cobrados, bem como o respectivo demonstrativo de cálculo da fatura, de modo a comprovar a legitimidade dos valores exigidos. Requer, ainda, o cancelamento dos serviços adicionais constantes no detalhamento da fatura do cartão, caso não tenha havido contratação ou autorização para sua inclusão.

Por fim, o consumidor manifesta interesse em estabelecer uma negociação justa e proporcional para a quitação de eventual valor que permaneça em aberto, considerando sua capacidade de pagamento e os valores efetivamente devidos.

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 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, 20 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____