



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00055-3

Data/Hora de Abertura: 16/10/2026 às 09:15:58

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Raimunda Rodrigues do Carmo

CPF do Consumidor: 440.856.133-91

Nome do Procurador: Aila Maria Rodrigues do Carmo

CPF do Procurador: 815.515.413-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	16.581.207/0001-37	26.10.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata a procuradora que, a partir de maio de 2026, passou a conferir e contestar suas faturas de cartão de crédito, identificando cobranças em duplicidade referentes a produtos adquiridos de forma parcelada, inclusive após o pagamento de todas as parcelas de determinadas compras.



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

Afirma que, diante das inconsistências identificadas, passou a analisar minuciosamente as faturas dos meses seguintes, constatando que as cobranças aparentemente indevidas continuavam ocorrendo. Ao receber a fatura referente a outubro de 2026, verificou o valor de R\$ 4.030,47 (quatro mil e trinta reais e quarenta e sete centavos), quantia que lhe causou estranheza, considerando que suas faturas anteriores apresentavam valores entre R\$ 2.243,81 (dois mil, duzentos e quarenta e três reais e oitenta e um centavos) e R\$ 2.643,73 (dois mil, seiscentos e quarenta e três reais e setenta e três centavos), porém suspeita que tenha uma parcela embutida referente ao parcelamento de uma das faturas de valor alto que decorre das cobranças em duplicidade.

Relata que entrou em contato com a empresa reclamada para solicitar esclarecimentos e contestar as cobranças, porém não obteve solução satisfatória, uma vez que, na maioria das tentativas, recebeu apenas atendimento automatizado. Informa que, nas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi comunicada de que a fatura de agosto não teria sido paga integralmente, o que teria ocasionado a cobrança de juros, encargos de rotatividade e multa por atraso, entre outros valores. Também lhe foi informado que poderia haver um erro no sistema.

A procuradora afirma que não recebeu esclarecimentos suficientes sobre a composição da fatura de outubro, no valor de R\$ 4.030,47, tendo a empresa apresentado apenas uma proposta de parcelamento do montante, a qual não foi aceita. Ressalta que solicitou o refaturamento e uma análise detalhada das faturas em que identificou possíveis cobranças em duplicidade, demonstrando preocupação com a possibilidade de que os mesmos problemas continuem ocorrendo nas próximas faturas. Contudo, alega que não obteve retorno efetivo.

Diante da ausência de solução administrativa, a procuradora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a procuradora o refaturamento da fatura de outubro de 2026, com a correção dos valores eventualmente cobrados indevidamente, bem como a análise detalhada das faturas anteriores, a fim de identificar possíveis cobranças em duplicidade. Caso sejam constatadas irregularidades, requer o estorno dos valores pagos indevidamente ou, alternativamente, o abatimento dos respectivos valores nas faturas subsequentes.

TRATATIVAS

16/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta