

DEFESA ADM - PROC. 26.09.0564.001.00012-3

De : Amanda Silva dos Santos da Silva | QCA
<amandasantos@queirozcavalcanti.adv.br>

qui., 24 de set. de 2026 18:11

 3 anexos

Assunto : DEFESA ADM - PROC. 26.09.0564.001.00012-3

Para : Protocolo Procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : DMcard <DMcard@queirozcavalcanti.adv.br>

Prezados,

Votos de elevada estima e consideração.

Em anexo, encaminho a defesa administrativa da fornecedora, bem como os documentos de representação relacionados ao processo em epígrafe.

Peço a gentileza de acusarem o recebimento dos documentos e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Amanda Santos
Contencioso Cível

amandasantos@qca.adv.br
+55 71 3271-5310



 **DEFESA ADM - FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA.pdf**
6 MB

 **KIT REPRESENTAÇÃO 91 - DM SOC FINAN E INVESTIMENTO.pdf**
3 MB

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Processo nº: 26.09.0564.001.00012-3



DM FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, apresentar **ESCLARECIMENTOS** ao consumidor(a) **FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA**, pelas razões que passa a expor.

1. Necessidade de retificação do polo passivo

Inicialmente, cumpre esclarecer que a parte ré, anteriormente qualificada como **DM FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 91.669.747/0001-92, **passou por alteração de sua denominação social**, mantendo-se, contudo, a mesma personalidade jurídica e inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.

Em razão de exigência regulatória imposta pelo Banco Central do Brasil, decorrente da Resolução CMN nº 5.237, de 24 de julho de 2025, houve a necessária adequação de sua nomenclatura empresarial, passando a adotar a seguinte denominação: **DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.**, sociedade anônima fechada, com sede na Avenida Cassiano Ricardo, nº 521, Sala 09, Bloco 2, Parque Residencial Aquarius, São José dos Campos/SP, CEP: 12.246-870, inscrita no CNPJ sob o nº 91.669.747/0001-92.

Importante destacar que **a alteração se restringe à denominação social da pessoa jurídica**, não havendo modificação quanto à sua personalidade, direitos ou obrigações, tratando-se, portanto, de mera atualização cadastral obrigatória.

Diante disso, requer-se a retificação do polo passivo da presente demanda, para que passe a constar corretamente a atual denominação da parte ré, qual seja: **DM SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.**, mantendo-se inalterado o CNPJ nº 91.669.747/0001-92.

2. Panorama geral

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.

O que se demonstrará é:

- **Realidade dos fatos;**
- **Contratação regular do cartão;**
- **Inexistência de irregularidade cometida pela ré;**
- **Legitimidade da cobrança.**

3. Proposta de acordo

Excelência, em observância à celeridade processual, a presente empresa vem, respeitosamente, apresentar uma proposta de acordo, com o intuito de promover uma solução mais rápida, eficaz e vantajosa para ambas as partes.

Atualmente a parte autora apresenta 105 dias de atraso na fatura, resultando em montante atualizado de R\$ 1.304,82 de débito. Para fins de quitação integral, segue abaixo proposta de acordo:

- À vista no valor de R\$ 913,25 ou pagamento parcelado em até 13 vezes de R\$ 70,25;
- **Vencimento:** Escolha até 23/10/2026
- **Bloqueio do Cartão:** Ao aceitar esta proposta, o consumidor está ciente de que o cartão permanecerá bloqueado durante todo o período do acordo.
- **Cancelamento do Cartão:** Depois que todas as parcelas forem pagas, o cartão será cancelado definitivamente.
- **Reativação do Cartão:** Depois que todas as parcelas forem pagas, o consumidor poderá solicitar uma nova análise de crédito. A liberação do cartão dependerá dessa análise e poderá haver redução no limite disponível.
- **Autorização de Consulta de Dados:** Ao aceitar o acordo, o consumidor confirma a autorização já concedida a DM para consultar, registrar e compartilhar suas informações cadastrais com o Banco Central (SCR – Sistema de Informações de Crédito) e com os serviços de proteção ao crédito, independente de prévia notificação. Essa consulta é permitida por lei e não representa quebra de sigilo bancário.

- **Vencimento das parcelas:** Questionar a parte autora o melhor dia de vencimento das parcelas. (Caso a data escolhida caia em feriado ou final de semana, o vencimento ficará para a próxima data útil).
- **Consequência do Não Pagamento:** Se alguma parcela não for paga rigorosamente no prazo acordado, o acordo será cancelado automaticamente, sem aviso prévio. Isso significa que:
 - ✓ A dívida volta ao valor original, com juros, multa e correção monetária.
 - ✓ Os descontos concedidos serão perdidos.
 - ✓ A cobrança será retomada com o valor total atualizado.
- **Como aceitar o Acordo:** Se quiser aceitar, entre em contato com a gente pelo e-mail dedicado ao Procon abaixo e informe:
 - ✓ Nome completo
 - ✓ CPF
 - ✓ Número do processo
 - ✓ Valor escolhido (à vista ou parcelado)
 - ✓ Data de Vencimento desejada
 - ✓ E-mail para envio do(s) boleto(s): dmprocon@vocedm.com.br

Facilidades para o consumidor:

Emissão de Boletos: Mantenha seu acordo ativo com praticidade. [Clique aqui para emitir seus boletos](#) (DM)

Chat Online: Tire suas dúvidas com agilidade! Fale com nossa Central de Atendimento Online, disponível 24h por dia, 7 dias por semana: Falar pelo Chat

Atendimento via telefone: Precisa de ajuda? Fale agora com um de nossos atendentes.

 SAC: (12) 2136-0100 (São José dos Campos, Jacareí e Caçapava) 0800 702 5004 (Demais localidades)

Atendimento via WhatsApp: Precisa de ajuda? Fale agora com um de nossos atendentes.

[Clique aqui para iniciar a conversa](#)

DM App: Tenha acesso a diversos canais de atendimento e acompanhe seus acordos diretamente pelo celular. [Baixe o aplicativo DM agora mesmo!](#)

Dúvidas Frequentes: Encontre respostas rápidas para as principais perguntas. [Acesse aqui](#)

4. Mérito

4.1. Realidade dos fatos

Após análise dos registros cadastrais, contratuais e financeiros, foi identificado que o cartão foi regularmente contratado, mediante apresentação e validação dos documentos e informações exigidos durante a jornada de adesão.

Na mesma oportunidade, em 11/03/2026, houve adesão ao serviço **Proteção da Sorte Plus**, realizada conjuntamente à contratação do cartão. A formalização foi validada pelos documentos e mecanismos de identificação exigidos pela instituição, não tendo sido constatada irregularidade na adesão.

Importante destacar que, **o serviço possui natureza facultativa e oferece benefícios e coberturas adicionais ao titular**. Sua cobrança ocorre apenas nos meses em que há emissão de fatura, enquanto o produto permanece ativo.

Dessa forma, considerando a regularidade da contratação e a validação documental da adesão, os valores lançados durante o período de vigência do serviço são devidos.

4.2 Da tarifa de anuidade

A tarifa de anuidade corresponde à remuneração pela disponibilização e manutenção da estrutura operacional do cartão de crédito, compreendendo, entre outros:

- administração da relação contratual;
- processamento das transações;
- disponibilização e gerenciamento do limite de crédito;
- monitoramento e prevenção a fraudes;
- manutenção da infraestrutura tecnológica;
- disponibilização dos canais de atendimento;
- demais recursos necessários ao funcionamento do produto.

A cobrança possui previsão expressa no Contrato de Cartão de Crédito e encontra amparo na Resolução CMN nº 3.919/2010, que autoriza a cobrança de tarifas previamente informadas e relacionadas aos produtos e serviços disponibilizados pela instituição financeira.

A anuidade não depende da utilização do cartão físico, pois está vinculada à disponibilização e manutenção do produto de crédito. A tarifa é discriminada nas faturas sob a descrição “ANUIDADE DM”, no valor mensal de R\$ 14,90, permitindo o acompanhamento pelo titular.

Assim, a cobrança mostra-se legítima, por possuir previsão contratual, informação ao consumidor e respaldo regulatório.

4.3 Do serviço SMS alerta

O SMS Alerta consiste em serviço acessório de monitoramento e segurança das transações realizadas com o cartão.

O serviço disponibiliza comunicações relacionadas às operações efetuadas, com dados como estabelecimento, data, horário e valor, permitindo ao titular acompanhar as compras e identificar, de maneira mais rápida, eventuais movimentações não reconhecidas.

A possibilidade de disponibilização e cobrança do serviço encontra-se prevista no Contrato de Cartão de Crédito. O valor mensal de **R\$ 6,99** também foi informado nas faturas, inclusive por meio de aviso específico ao consumidor.

Dessa forma, a cobrança do SMS Alerta possui respaldo contratual e foi devidamente identificada nas faturas, em observância ao dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

4.4 Da evolução das faturas

Cumpra esclarecer que a evolução do saldo devedor não decorreu exclusivamente dos serviços adicionais ou da tarifa de anuidade, mas principalmente da ausência de pagamento integral das faturas, do transporte dos saldos anteriores e da incidência dos encargos financeiros e moratórios contratualmente previstos.

1. Fatura com vencimento em 10/06/2026

Foi emitida fatura no valor total de R\$ 358,66, composta pelo saldo anterior, compras parceladas, parcelas de financiamento de fatura, serviços vinculados ao cartão, anuidade e encargos decorrentes do atraso.

Entre os lançamentos identificados, constam:

- fatura anterior: R\$ 319,52;
- compra parcelada no Super Cordeiro: R\$ 48,37;
- Pix Crédito: R\$ 41,02;
- juros do Pix Crédito: R\$ 5,69;
- IOF do Pix Crédito: R\$ 0,30;
- outra compra parcelada no Super Cordeiro: R\$ 45,09;
- pagamento de entrada do parcelamento: R\$ 98,04, registrado como crédito;
- parcelas do financiamento de fatura;
- valor da fatura parcelada: R\$ 319,52, registrado como crédito;
- compra parcelada no Super Cordeiro: R\$ 26,80;
- IOF decorrente do atraso: R\$ 0,36;
- encargos rotativos: R\$ 36,23;
- juros de mora: R\$ 1,59;
- multa de mora: R\$ 6,39;

- Cartão e Vida: R\$ 6,99;
- Proteção da Sorte Plus: R\$ 9,90;
- tarifa de acionamento: R\$ 9,99;
- SMS Alerta: R\$ 6,99;
- anuidade DM: R\$ 14,90.

Não foi identificado pagamento suficiente para liquidar integralmente a obrigação até o respectivo vencimento.

2. Fatura com vencimento em 10/07/2026

Em razão da ausência de pagamento integral, foi emitida fatura subsequente no valor de R\$ 658,87, composta, entre outros, pelos seguintes lançamentos:

- saldo da fatura anterior: R\$ 358,66;
- compra parcelada no Super Cordeiro: R\$ 48,37;
- parcela do financiamento de fatura: R\$ 98,05;
- compra parcelada no Super Cordeiro: R\$ 26,80;
- encargos rotativos: R\$ 82,13;
- juros de mora: R\$ 3,59;
- multa de mora: R\$ 7,17;
- Cartão e Vida: R\$ 6,99;
- Proteção da Sorte Plus: R\$ 9,90;
- IOF rotativo: R\$ 2,22;
- tarifa de acionamento: R\$ 9,99;
- SMS Alerta: R\$ 6,99;
- anuidade DM: R\$ 14,90.

Também foram processados ajustes de R\$ 6,99, referentes ao Cartão e Vida, e de R\$ 9,90, referentes à Proteção da Sorte Plus, devidamente registrados como créditos na fatura.

3. Fatura com vencimento em 10/08/2026

Diante da permanência do saldo sem quitação integral, foi emitida fatura no valor de R\$ 969,33, composta por:

- saldo da fatura anterior: R\$ 658,87;
- parcela do financiamento de fatura: R\$ 98,05;

- encargos rotativos: R\$ 156,47;
- juros de mora: R\$ 6,81;
- multa de mora: R\$ 13,18;
- Cartão e Vida: R\$ 6,99;
- Proteção da Sorte Plus: R\$ 9,90;
- IOF rotativo: R\$ 4,07;
- tarifa de acionamento: R\$ 9,99;
- anuidade DM: R\$ 14,90;
- SMS Alerta: R\$ 6,99.

Também foram processados ajustes de R\$ 6,99 e R\$ 9,90, referentes, respectivamente, ao Cartão e Vida e à Proteção da Sorte Plus.

4. Fatura com vencimento em 10/09/2026

Posteriormente, foi emitida fatura no valor total de R\$ 1.243,00, composta pelos seguintes lançamentos:

- fatura anterior: R\$ 969,33;
- encargos rotativos: R\$ 230,19;
- juros de mora: R\$ 10,02;
- multa de mora: R\$ 19,39;
- ajuste Cartão e Vida: R\$ 6,99, registrado como crédito;
- ajuste Proteção da Sorte Plus: R\$ 9,90, registrado como crédito;
- IOF rotativo: R\$ 6,07;
- tarifa de acionamento: R\$ 9,99;
- anuidade DM: R\$ 14,90.

A composição total da fatura pode ser demonstrada da seguinte forma:

$$\text{R\$ } 969,33 + \text{R\$ } 230,19 + \text{R\$ } 10,02 + \text{R\$ } 19,39 - \text{R\$ } 6,99 - \text{R\$ } 9,90 + \text{R\$ } 6,07 + \text{R\$ } 9,99 + \text{R\$ } 14,90 \\ = \text{R\$ } 1.243,00.$$

Portanto, o valor da fatura não decorreu de cobrança sem origem, mas do saldo anterior não liquidado, dos encargos incidentes e das tarifas contratualmente previstas, consideradas também as devoluções realizadas em favor do consumidor.

4.5 Da legitimidade dos encargos

A utilização do cartão de crédito pressupõe o cumprimento das obrigações de pagamento assumidas pelo titular.

Quando não ocorre o pagamento integral da fatura na data de vencimento, o saldo remanescente pode ser financiado nas modalidades previstas no contrato, com a incidência dos encargos correspondentes.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.549/2017, o saldo devedor não integralmente quitado pode permanecer na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente, observadas as condições regulatórias aplicáveis.

Nas hipóteses de atraso, pagamento parcial ou inadimplemento, podem incidir:

- saldo principal pendente;
- juros remuneratórios;
- juros de mora;
- multa moratória;
- IOF;
- encargos de crédito rotativo ou parcelamento;
- tarifas contratualmente previstas e legalmente admitidas.

Tais valores não possuem natureza arbitrária. São consequências financeiras da manutenção de saldo em aberto e encontram previsão nas condições contratuais previamente disponibilizadas ao consumidor.

A cobrança também encontra respaldo nos artigos 389, 394 e 395 do Código Civil, que disciplinam os efeitos da mora e do inadimplemento, bem como nos artigos 6º, inciso III, 30, 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor, relativos aos deveres de transparência e informação.

4.6 Dos ajustes e cancelamentos realizados

Conforme demonstrado no histórico financeiro, foram processados os seguintes ajustes:

- R\$ 6,99, referente ao produto Cartão e Vida;
- R\$ 9,90, referente ao serviço Proteção da Sorte Plus.

Os respectivos créditos foram lançados nas faturas, reduzindo o saldo devedor.

Além disso, visando contribuir para a solução administrativa da demanda, foram cancelados para cobranças futuras:

- SMS Alerta;
- Proteção da Sorte Plus;
- Cartão e Vida;
- demais produtos adicionais vinculados ao cartão.

Os cancelamentos produzem efeitos prospectivos, impedindo novas cobranças dos serviços adicionais nos próximos ciclos.

As cobranças realizadas anteriormente permanecem devidas, considerando que os serviços estavam ativos e foram regularmente vinculados ao produto durante os períodos correspondentes, sem prejuízo dos ajustes já concedidos.

Permanece apenas a tarifa de anuidade DM, no valor mensal de R\$ 14,90, por se tratar de cobrança contratualmente prevista e inerente à disponibilização e manutenção do cartão de crédito.

4.7 Da situação contratual e do bloqueio do cartão

A fatura com vencimento em 10/09/2026 foi originalmente emitida com opções de pagamento integral e parcelamento.

Entretanto, **em 09/09/2026, quando o contrato atingiu 90 dias de atraso, o cartão foi bloqueado e direcionado ao status jurídico, em razão da permanência da obrigação sem regularização.**

O direcionamento ao status jurídico alterou a forma de regularização do contrato. A partir dessa etapa, as opções ordinárias de parcelamento anteriormente apresentadas na fatura deixaram de estar disponíveis, passando a regularização do saldo a ocorrer exclusivamente mediante formalização de acordo.

Portanto, **embora a fatura tenha sido inicialmente emitida com alternativas de parcelamento, essas opções não permaneceram disponíveis após o bloqueio ocorrido em 09/09/2026.**

O bloqueio impede a realização de novas transações, mas não extingue as obrigações financeiras anteriormente constituídas. Permanecem exigíveis o saldo principal, os financiamentos de fatura, as tarifas regularmente constituídas e os encargos decorrentes da inadimplência.

4.8 Da situação atual do débito

Na data da presente análise, o contrato apresenta:

- 105 dias de atraso;
- saldo devedor atualizado de R\$ 1.304,82;
- cartão bloqueado e direcionado ao status jurídico;

A diferença entre a fatura de R\$ 1.243,00, com vencimento em 10/09/2026, e o saldo atualizado de R\$ 1.304,82 decorre da atualização da obrigação durante o período de inadimplemento, conforme as condições financeiras e contratuais aplicáveis.

Para regularização, o consumidor deverá formalizar acordo de pagamento, observadas as condições negociais vigentes no momento da contratação, incluindo eventual entrada, descontos, quantidade de parcelas e respectivas datas de vencimento.

A DM mantém em ambiente público e de livre acesso as condições gerais, contratos de adesão, tabelas de tarifas e demais documentos aplicáveis aos seus produtos e serviços.

As informações relacionadas às características do cartão, tarifas, serviços, formas de pagamento, encargos e consequências do inadimplemento são disponibilizadas ao consumidor durante a relação contratual e discriminadas nas faturas mensais.

Tal prática observa os princípios da transparência, da boa-fé objetiva e do dever de informação previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, não foram identificados elementos que caracterizem contratação irregular, cobrança sem origem ou falha na prestação dos serviços. O saldo atualmente exigido decorre de obrigações regularmente constituídas, da ausência de pagamento integral das faturas e da incidência dos encargos financeiros e moratórios previstos contratualmente.

Uma vez que as informações necessárias foram devidamente prestadas, a DM solicita que o caso seja considerado resolvido e arquivado.

5. Pedidos

- ✓ **Que o presente processo administrativo seja encerrado.**
- ✓ Por fim, que toda e qualquer intimação seja levada a efeito em nome do advogado Diogo Dantas de Moraes Furtado, OAB/PE 33.668, sob pena de nulidade.

Termos em que,

Pede e espera deferimento.



Maracanaú – CE, 23 de setembro de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668



Contato para negociação
dmcard@qca.adv.br