

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

CIP: 26.09.0564.001.00040-3

Consumidor: Sheila Da Silva Barros **CPF:** 527.826.113-72

Reclamado: FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO

FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS FORTBRASIL, sob CNPJ/MF sob o n.º 29.665.263/0001-00, 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 **Sheila Da Silva Barros**, 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 FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS FORTBRASIL, sob CNPJ/MF sob o n.º 29.665.263/0001-00, 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 FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS FORTBRASIL.

I. ESCLARECIMENTOS INICIAIS

Inicialmente, cumpre esclarecer que a presente demanda versa sobre cartões administrados originalmente pela FortBrasil, atualmente sucedida pela DM, sendo mantida a regularidade contratual e a continuidade das obrigações assumidas pela consumidora. Conforme previsto contratualmente, a relação permanece válida e eficaz, inclusive quanto às obrigações financeiras decorrentes da utilização do crédito disponibilizado.

A DM atua em observância aos princípios da boa-fé objetiva, transparência, informação adequada e proteção do consumidor, disponibilizando de forma permanente as condições contratuais, tarifas, encargos financeiros e regras de utilização dos produtos.

II. DOS FATOS APURADOS

Após análise das faturas e movimentações dos cartões objeto da reclamação, verificou-se que as cobranças questionadas decorrem da evolução regular dos contratos em razão da existência de saldo financiado, atraso no pagamento das faturas e incidência dos encargos contratuais previstos para as operações de crédito.

Cartão Sapataria Nova MC - Final 2808

Consta que a consumidora efetuou pagamento da fatura no valor de R\$ 475,82 em 21/07/2026. Contudo, verificou-se que o contrato já possuía operação de financiamento do saldo devedor por meio da rubrica "Parcela de Fatura Rotativo", além da incidência de encargos decorrentes da mora, tais como:

- Juros de Mora;
- IOF Rotativo;
- Encargos de Refinanciamento;
- Encargos de Refinanciamento Parcela Rotativo;
- Multa Contratual;
- Despesa de Cobrança.

Número do cartão: 2308.XXXX.XXXX.2808

Nome: SHEILA DA SILVA BARROS

Produto: SAPATARIA NOVA MC

Emissor: FortBrasil

Vencimentos:

2026

08/09

08/08

08/07

08/06

08/05

08/04

08/03

08/02

08/01

2025

2024

2023

2022

2021

Resumo das Movimentações

Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo
475,82	- 475,82 +	406,51 =	406,51	367,18

Débitos e Despesas

Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador
08/06/2026	PARCELA DE FATURA ROTATIVO 2/2		313,75	SHEILA DA SI
13/07/2026	Despesa com Cobrança		14,99	SHEILA DA SI
21/07/2026	Pagamentos Válidos Normais	475,82		SHEILA DA SI
28/07/2026	Multa Contratual		9,52	SHEILA DA SI
28/07/2026	Receita E-book		14,86	SHEILA DA SI
28/07/2026	Anuidade Vip		5,04	SHEILA DA SI
28/07/2026	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	SHEILA DA SI
28/07/2026	Juros de Mora		2,06	SHEILA DA SI
28/07/2026	IOF Rotativo		2,33	SHEILA DA SI
28/07/2026	Encargos de Refinanciamento		17,62	SHEILA DA SI
28/07/2026	Encargos de Refinanciamento Parc Rotativo		19,35	SHEILA DA SI

Posteriormente, em agosto de 2026, como não houve liquidação integral do saldo atualizado, permaneceram lançamentos decorrentes do financiamento contratado e dos encargos incidentes sobre o saldo remanescente, resultando em saldo devedor atualizado de R\$ 532,36. Conforme registros, a consumidora encontra-se atualmente em atraso de 48 dias.

Cartão BanBan Calc Master - Final 0612

Em relação ao cartão BanBan, verificou-se que o saldo existente não decorreu de mera cobrança automática ou duplicidade de valores.

As faturas demonstram a existência de diversas compras parceladas e à vista realizadas pela própria titular, além da utilização do crédito rotativo após o não pagamento integral da obrigação.

Observa-se ainda que, em 21/07/2026, foi formalizada operação de refinanciamento do saldo devedor, com lançamento de:

- Crédito de Refinanciamento do Saldo Financiado;
- Parcela de Refinanciamento com Juros.

Posteriormente, em razão da continuidade do saldo em aberto, houve incidência dos encargos contratuais previstos para operações de crédito, compreendendo:

- Encargos de Refinanciamento;
- Juros de Mora;
- IOF Rotativo;
- Multa Contratual;
- Despesas de Cobrança.

Número do cartão: 2308.XXXX.XXXX.0612 Nome: SHEILA DA SILVA BARROS Produto: BANBAN CALC MASTER Emissor: FortBrasil						
Vencimentos:						
Resumo das Movimentações						
	Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual	Valor Mínimo	
	2.515,42	- 2.902,75	+ 2.236,39	= 1.849,06	1.789,74	
Debitos e Despesas						
	Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador	
	28/05/2026	Parcela de compra lojista MasterCard - ESMALTERIA CLAUDIA FRAParc.2/2		44,35	SHEILA DA	
	13/07/2026	Despesa com Cobrança		14,99	SHEILA DA	
	21/07/2026	Parcela de Refinanciamento com Juros 1/1		1.506,64	SHEILA DA	
	21/07/2026	Pagamentos Válidos Normais	1.506,64		SHEILA DA	
	21/07/2026	Credito de Refinanciamento Saldo Financiado	1.396,11		SHEILA DA	
	28/07/2026	Multa Contratual		23,01	SHEILA DA	
	28/07/2026	Anuidade Vip		5,04	SHEILA DA	
	28/07/2026	Receita E-book		14,86	SHEILA DA	
	28/07/2026	Seguro Bolsa Protegida Plus		9,90	SHEILA DA	
	28/07/2026	Tarifa Mensal FORTBRASIL Alerta por SMS		6,99	SHEILA DA	
	28/07/2026	Juros de Mora		10,90	SHEILA DA	

Da Composição do Valor de R\$ 2.902,75

Em relação ao cartão final 0612, esclarecemos que o valor de R\$ 2.902,75 identificado pela consumidora não correspondeu à criação de nova dívida ou cobrança em duplicidade, mas sim ao saldo devedor então existente na operação, composto pelas compras realizadas, saldo financiado anteriormente, encargos financeiros decorrentes do crédito rotativo, refinanciamentos regularmente constituídos, juros remuneratórios, encargos de mora, IOF e demais valores previstos contratualmente e discriminados nas respectivas faturas.

Assim, o referido valor representava a posição financeira do contrato na data de fechamento da fatura, não significando quitação automática de obrigações futuras ou exclusão dos encargos incidentes sobre eventual saldo remanescente posteriormente existente.

Desse modo, o valor pago pela consumidora não representou quitação integral e definitiva do contrato, mas sim pagamento vinculado à operação de refinanciamento então vigente, permanecendo saldo remanescente regularmente constituído.

III. DA LEGALIDADE DOS ENCARGOS FINANCEIROS

As cobranças referentes a juros, multa, IOF e encargos financeiros possuem previsão expressa nas Condições Gerais do Contrato de Cartão de Crédito DM.

O contrato estabelece que, em caso de atraso ou pagamento parcial da fatura, poderão incidir:

- Multa moratória de até 2%;
- Juros de mora de 1% ao mês;
- Juros remuneratórios do crédito rotativo;
- Encargos de parcelamento ou refinanciamento;
- Tributos legalmente incidentes, inclusive IOF.

Contrato: <https://www.vocedm.com.br/portal/contratos/contrato-de-cartao-de-credito/>

Além disso, o contrato prevê expressamente a utilização do crédito rotativo quando não ocorre o pagamento integral da fatura, bem como a possibilidade de conversão do saldo para modalidades de parcelamento e refinanciamento, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional.

IV. DA INEXISTÊNCIA DE COBRANÇA INDEVIDA

A análise dos históricos financeiros não identificou duplicidade de cobrança, inclusão de débitos inexistentes ou lançamento sem fato gerador.

As cobranças posteriores aos pagamentos realizados decorreram exclusivamente de:

- Saldo remanescente não quitado;
- Operações de refinanciamento regularmente constituídas;
- Encargos financeiros incidentes sobre o crédito utilizado;

- Consequências do atraso no pagamento das faturas.

Dessa forma, não se verifica qualquer irregularidade capaz de justificar o cancelamento dos débitos ou restituição de valores.

Verificou-se que ambos os contratos permaneceram com saldo devedor em aberto, encontrando-se a consumidora em atraso de 48 dias, circunstância que ensejou a incidência dos encargos financeiros previstos contratualmente e autorizados pela regulamentação vigente.

Das Tarifas e Serviços Lançados em Fatura

Os lançamentos identificados como Anuidade VIP, Tarifa Mensal FortBrasil Alerta por SMS e Receita E-book correspondem a serviços e tarifas previstos nas condições gerais do produto, disponibilizadas ao consumidor durante a vigência contratual e discriminados de forma destacada nas respectivas faturas, observando os deveres de informação e transparência previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Contrato: <https://www.vocedm.com.br/portal/contratos/contrato-de-cartao-de-credito/>

Importante esclarecer que a liquidação de determinada fatura não implica, automaticamente, quitação integral do contrato de cartão de crédito quando subsistirem operações de financiamento, parcelamentos, refinanciamentos, encargos ou outros saldos remanescentes regularmente constituídos.

V. DA TRANSPARÊNCIA CONTRATUAL E DEVER DE INFORMAÇÃO

As condições relativas ao funcionamento do cartão, incidência de encargos, crédito rotativo, parcelamento de saldo, tarifas e consequências do inadimplemento encontram-se disponíveis ao consumidor desde a contratação e permanecem acessíveis por meio dos canais oficiais da instituição.

A atuação da DM observa os artigos 6º, III, 30, 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor, garantindo acesso prévio e permanente às informações essenciais da relação contratual.

VI. DA POSSIBILIDADE DE NEGOCIAÇÃO

Embora os débitos apurados sejam legítimos e exigíveis, a instituição permanece à disposição da consumidora para buscar solução consensual e regularização financeira.

Conforme condições vigentes:

Cartão Sapataria Nova MC - Final 2808

- Entrada de R\$ 140,01 + 3 parcelas de R\$ 140,01; ou
- Entrada de R\$ 183,68 + 2 parcelas de R\$ 183,68; ou
- Entrada de R\$ 270,94 à vista; ou
- Entrada de R\$ 113,83 + 4 parcelas de R\$ 113,83.

Cartão BanBan - Final 0612

- Entrada de R\$ 631,40 + 3 parcelas de R\$ 631,40; ou
- Entrada de R\$ 828,32 + 2 parcelas de R\$ 828,32; ou
- Entrada de R\$ 1.221,84 à vista; ou
- Entrada de R\$ 513,34 + 4 parcelas de R\$ 513,34.

VII. CONCLUSÃO

Diante da análise realizada, verifica-se que os valores questionados decorrem da utilização regular dos cartões de crédito, da contratação de operações de refinanciamento e da incidência dos encargos financeiros previstos contratualmente para hipóteses de pagamento parcial ou atraso das faturas.

Não foram identificados elementos que evidenciem cobrança indevida, duplicidade de valores ou irregularidade na evolução dos saldos devedores.

Dessa forma, as cobranças mostram-se legítimas, válidas e exigíveis, encontrando respaldo nas Condições Gerais do Contrato de Cartão de Crédito, no Código de Defesa do Consumidor, no Código Civil e na regulamentação do Conselho Monetário Nacional aplicável às operações de crédito ao consumidor. A instituição permanece à disposição para auxiliar a consumidora na regularização dos débitos por meio das condições de negociação atualmente disponíveis.

FACILIDADES PARA O CONSUMIDOR:

Emissão de Boletos: Mantenha seu acordo ativo com praticidade.

 [Clique aqui para emitir seus boletos](#)

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](#)

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, **25 de setembro de 2026**

Janaína Castro Felix Nunes

**JANAÍNA CASTRO FELIX NUNES
FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A**