



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2603056400100055301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: NU PAGAMENTOS S.A.

Nome Fantasia: Nubank

CPF/CNPJ: 18.236.120/0001-58

Endereço de Correspondência: Rua Capote Valente - nº 39 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05409-000

Telefone Institucional: (11) 3841-4515

E-mail Institucional: ouvidoria@nubank.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **11/05/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/eii-jsgg-std>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AURIVANIA DE MORAES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 061.459.683-11

Endereço: Rua João Campos Filho - 167 APTO 104 BLOCO 08 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-390

Telefone: (85) 98904-7554

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, em março de 2026, recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como funcionário da reclamada, informando sobre uma suposta compra suspeita realizada por meio de seu cartão. Prossegue narrando que, após o contato telefônico, o mesmo indivíduo passou a enviar mensagens via WhatsApp, ocasião em que forneceu diversas orientações à consumidora.

Ato contínuo, a consumidora percebeu que havia sido vítima de um golpe, tendo sofrido prejuízo no valor de R\$ 5.736,95 (cinco mil, setecentos e trinta e seis reais e noventa e cinco centavos). Ao constatar a situação, entrou em contato com a reclamada por meio do aplicativo, na tentativa de cancelar a referida compra, a qual não foi por ela realizada.

Informa que, ao finalizar o atendimento via chat, recebeu da reclamada um prazo para análise. Contudo, após alguns dias, obteve resposta da empresa, a qual afirmou não ser possível efetuar o cancelamento da compra, oferecendo apenas a opção de parcelamento do valor.

Diante da negativa da reclamada em solucionar a demanda, a consumidora registrou boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de resolução.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da compra.

Maracanaú/CE, 06 de Abril de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____