



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100093301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES - **CNPJ/CPF:** 027.278.433-80

Endereço: Rua Francisco Pereira Lopes - 679, CASA 07 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-075

Telefone: (85) 99746-0935

E-mail: daymeninafashion@gmail.com

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **01/09/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kco-ozkw-wsb>

Relato:

A consumidora relata que, no dia 28 de julho de 2025, às 14h58, recebeu mensagens de uma pessoa se passando por seu advogado, informando que a declarante teria ganhado uma causa judicial e que, em razão do valor elevado a receber, o banco entraria em contato para realizar uma autenticação bancária necessária à liberação dos valores.

Pouco depois, a consumidora recebeu uma videochamada, na qual um indivíduo se identificou como funcionário do Banco do Brasil, sem, contudo, fornecer qualquer nome ou identificação



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

visível, sendo que seu rosto não pôde ser claramente visualizado. Alegando estar em contato com o advogado da consumidora, o indivíduo afirmou que seria necessário realizar a autenticação bancária por meio de chamadas e orientações em tempo real.

Durante a chamada, a consumidora foi instruída a ligar a câmera do celular e seguir um passo a passo, que incluía acessar aplicativos de diversos bancos. Um desses aplicativos era o Nubank, onde, sem ter plena ciência do que se tratava, a consumidora realizou uma transferência no valor de R\$ 842,00 (oitocentos e quarenta e dois reais) para o Banco Infinity, onde possui conta. Em seguida, foi feita uma nova transferência a partir do Banco Infinity para uma conta de terceiros, conforme orientações dadas durante a ligação.

Além disso, ainda durante o golpe, foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) na conta da consumidora junto ao Nubank, sem sua intenção consciente ou legítima autorização.

Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora encerrou imediatamente a ligação, bloqueou o acesso à sua conta Nubank e entrou em contato com a instituição, que solicitou que aguardasse alguns dias para análise. No entanto, ao término do prazo, foi informado que não seria possível adotar qualquer medida, sob o argumento de que não foi identificada irregularidade nas transações realizadas.

Inconformada com a resposta e diante do prejuízo sofrido, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação e reavaliação do caso. Ressalta que foi vítima de um golpe.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma nova análise do caso, o estorno imediato dos valores transferidos , o cancelamento do empréstimo contratado sem consentimento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 12 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 12/08/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ass. do consumidor(a): _____

DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES