



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 23/10/2025 às 10:38:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON

CPF do Consumidor: 759.326.283-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	25.10.0564.001.00072-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado

Relato:

Relata o consumidor que possui uma máquina de cartão de crédito da empresa Nubank e que, sempre que o equipamento apresenta algum problema, entra em contato com a empresa para solicitar o reparo. Informa que, na última ocorrência, ao entrar em contato com o atendimento da Nubank, foi informado de que uma funcionária entraria em contato para tratar da situação.



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

Afirma que, ao ser contatado, solicitou a troca da máquina, porém a funcionária informou que o processo demoraria bastante, oferecendo como alternativa a compra de uma nova máquina. O consumidor relata que, diante da dificuldade imposta e da necessidade do equipamento para exercer sua atividade profissional, sentiu-se induzido a efetuar a compra da nova máquina. Contudo, ao recebê-la, constatou que o aparelho também apresentava defeito.

Informa ainda que, posteriormente, encontrou outro vendedor da Nubank e questionou sobre o prazo de troca, sendo informado de que o procedimento não era demorado, e que, inclusive, ao solicitar a troca da primeira máquina por meio desse vendedor, o novo equipamento chegou em dois dias.

O consumidor, então, entrou novamente em contato com a funcionária que lhe havia vendido a segunda máquina, solicitando a devolução e o estorno do valor pago, uma vez que o aparelho também não funcionava adequadamente. Ressalta que a máquina trocada pelo outro vendedor também apresenta problemas no chip, impossibilitando seu uso.

Destaca o consumidor que trabalha com vendas nas ruas e depende do funcionamento da máquina de cartão para exercer sua atividade, sendo, portanto, prejudicado pela situação.

Dessa forma, o consumidor buscou o Procon em busca de providências e solução definitiva para o caso.

Pedido: Requer o consumidor a devolução da máquina adquirida, com a restituição integral do valor pago, bem como o reparo do chip da máquina substituída.

TRATATIVAS

23/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta