



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 06/10/2025 às 15:20:12

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM

CPF do Consumidor: 033.346.043-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	25.10.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora, titular de conta junto ao Banco Jeitto, utiliza os serviços da referida instituição, onde lhe é disponibilizado um limite de crédito mediante a cobrança de taxa pelo uso. No dia 05 de setembro de 2025, a consumidora realizou uma transferência via Pix, utilizando o valor disponibilizado em sua conta no Banco Jeitto, com destino à sua conta pessoal, de mesma titularidade, mantida junto ao Banco Nubank.



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

Contudo, embora a quantia tenha sido devidamente debitada de sua conta no Banco Jeitto — constando, inclusive, em sua fatura — o valor não foi creditado na conta do Banco Nubank. Ao buscar esclarecimentos, a consumidora foi informada pelo Banco Jeitto de que a transferência foi concluída com sucesso. Já em contato com o Banco Nubank, foi comunicada de que não foi possível localizar a referida transação via Pix, uma vez que o valor não foi repassado pelo Banco Central.

Diante da divergência entre as informações fornecidas pelas instituições financeiras e da ausência de solução espontânea, a consumidora buscou o auxílio do Procon para a mediação e resolução do problema.

Pedido:

Dessa forma, requer-se:

O ressarcimento imediato do valor transferido, uma vez que a consumidora está sendo cobrada em sua fatura pelo valor debitado, sem que tenha efetivamente recebido o crédito correspondente em sua conta no Banco Nubank;

A suspensão da cobrança relativa à transação não concluída, de forma a evitar maiores prejuízos financeiros à consumidora, especialmente no que tange ao pagamento da fatura e eventual incidência de encargos.

TRATATIVAS

06/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta