



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100024301

Data de retorno do consumidor(a): 20/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO

CNPJ/CPF: 738.058.663-72

Endereço: Rua 11 - 402 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-280

Telefone: (85) 98874-1736

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Nubank

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possui junto à instituição financeira Nubank um contrato de empréstimo e um cartão de crédito. Afirma que, em determinado momento, passou por dificuldades financeiras que comprometeram sua capacidade de adimplir as parcelas do empréstimo e as obrigações decorrentes da utilização do cartão de crédito.

Aduz que buscou verificar possibilidades de regularização dos débitos, porém as condições de pagamento apresentadas pela instituição financeira não se mostram compatíveis com sua atual realidade financeira, em razão da incidência de juros e demais encargos que considera excessivos, circunstância que inviabiliza a quitação da dívida.

Relata, ainda, que necessita de maiores esclarecimentos acerca da composição do débito, dos encargos financeiros aplicados e das condições contratuais pactuadas, a fim de verificar a regularidade da cobrança e viabilizar uma solução consensual para a demanda.

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Afirma que tentou solucionar a questão diretamente junto à instituição financeira, contudo não obteve proposta de negociação compatível com sua capacidade de pagamento, razão pela qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral dos contratos de empréstimo e do cartão de crédito, acompanhados dos respectivos demonstrativos de evolução da dívida, discriminando o saldo devedor, os juros, encargos, tarifas e demais valores incidentes. Requer, ainda, a revisão das condições de pagamento, com a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira, possibilitando a regularização dos débitos.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisca Gleisivan de Lima Melo

FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____