

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100024301

RECLAMANTE: FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO **CPF:** 738.058.663-72

RECLAMADA: NU PAGAMENTOS S.A **CNPJ:** 18.236.120/0001-58

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO em face do fornecedor NU PAGAMENTOS S.A, através da qual expõe que mantém junto à instituição financeira contrato de empréstimo pessoal e cartão de crédito. Alega que, em razão de dificuldades financeiras supervenientes, tornou-se impossibilitada de adimplir regularmente as obrigações contratuais. Afirma que buscou a renegociação dos débitos, contudo as condições apresentadas pela instituição financeira mostraram-se incompatíveis com sua capacidade financeira, diante da incidência de juros e encargos que considera excessivos. Sustenta, ainda, a necessidade de esclarecimentos acerca da composição do débito e dos encargos incidentes, a fim de verificar a regularidade da cobrança e viabilizar uma solução consensual. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora cópia integral dos contratos de empréstimo e do cartão de crédito. Requer, ainda, a revisão das condições de pagamento, com a apresentação de proposta de acordo.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 36-38, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistente no pagamento de valor a título de entrada, seguido do parcelamento do saldo devedor, conforme simulação apresentada. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 21 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 59 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não correu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 28/07/2026 08:09:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 59, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.27 14:10:26 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú