

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00038-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM em face dos fornecedores NUBANK – NU PAGAMENTOS S,A, e JEITTO SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA, através da qual expõe que realizou uma transferência via Pix de sua conta no Banco Jeitto para conta de mesma titularidade no Nubank. Embora o valor tenha sido debitado da conta de origem, não foi creditado na conta destinatária. Contudo, ao buscar esclarecimentos, o Banco Jeitto informou que a operação foi concluída, enquanto o Nubank alegou não ter localizado o recebimento da quantia, permanecendo pendente a localização e restituição do valor transferido. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o ressarcimento imediato do valor transferido, e a suspensão da cobrança relativa a transação não concluída.

Após minuciosa 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. 142, o fornecedor esclareceu que a parte autora tentou realizar uma transferência bancária no valor de R\$ 688,00 reais. Contudo, a operação não foi concluída, possivelmente devido a erro na indicação dos dados, sendo o valor devidamente estornado, a transferência estornada foi utilizado por meio de seu limite de crédito disponibilizado pela instituição financeira, não havendo saldo próprio disponível em conta na data da operação. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 27 de janeiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 171 dos autos.

Diante da ausência de apresentação por parte 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, 05 de junho de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a empresa fornecedora prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao estorno do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 171, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú