

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00020-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM em face do fornecedor NUBANK, através da qual expõe que, utiliza limite de crédito disponibilizado pela instituição, sujeito à cobrança de taxa pelo uso. Em 05 de setembro de 2025, realizou transferência via Pix, debitada em sua conta no Banco Jeitto e registrada em sua fatura, com destino à sua conta pessoal no Banco Nubank. Contudo, o valor não foi creditado na conta destino. Ao buscar esclarecimentos, o Banco Jeitto afirmou que a transferência foi concluída com sucesso, enquanto o Banco Nubank informou não localizar a transação, por ausência de repasse pelo Banco Central. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o ressarcimento imediato do valor transferido, 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 oportunidade, esclareceu que, em análise no histórico de interações da consumidora junto a nossa central de atendimento, localizamos o comprovante da transação encaminhado por ela. Contudo, não identificamos transferência creditada na conta da consumidora, oriunda do Banco Jeitto, até o presente momento. O ID da transação informado é E13935893202509052008L9P3dSL7EMZ. Em complemento, estamos enviando em anexo a esta resposta o extrato de movimentações referente a setembro de 2025 para que a consumidora possa revisar. Desse modo, orientamos a consumidora a contatar o banco de origem para obter mais informações a respeito dos valores, visto que não houve recebimento no Nubank até o momento. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 17 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 41 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do 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, 21 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca da transferência realizada, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 41, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**