



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2512056400100047301

Data de retorno do consumidor(a): 02/01/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AECIÂNIA DA CRUZ MORAIS

CNPJ/CPF: 257.534.718-11

Endereço: Rua 127 - 40 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-300

Telefone: (85) 99717-9033

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Nubank

Nome Fantasia: Nubank

CPF/CNPJ: 18.236.120/0001-58

Endereço de Correspondência: Rua Capote Valente - n° 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 é titular de cartão de crédito emitido pelo Nubank e que, em razão de dificuldades financeiras, deixou de adimplir a fatura referente ao mês de outubro de 2025, a qual já apresentava valor aproximado de R\$ 3.400,00 (três mil e quatrocentos reais). Informa que, com o decurso dos meses de novembro e dezembro, foi surpreendida com o aumento significativo do débito, de modo que a fatura de dezembro de 2025 passou a totalizar valor aproximado de R\$ 6.431,79 (seis mil, quatrocentos e trinta e um reais e setenta e nove centavos).

A consumidora afirma que entrou em contato com a instituição financeira com o intuito de negociar o débito, buscando uma alternativa que se adequasse à sua realidade financeira. Contudo, foi-lhe oferecida apenas a opção de parcelamento, modalidade que não atende às suas condições atuais, não havendo apresentação de outras propostas de negociação.

Diante da ausência de solução satisfatória, a consumidora buscou o Procon na tentativa de obter intermediação para a resolução da demanda.



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

Pedido: Requer, ao final, a abertura de negociação para a celebração de acordo com condições mais acessíveis, compatíveis com sua capacidade financeira.

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, 22 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

AECIÂNIA DA CRUZ MORAIS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____