



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 10/07/2026 às 09:22:16

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO

CPF do Consumidor: 738.058.663-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	26.07.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

10/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta