

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100036301

Eu, **ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 15/06/2026, recebeu uma ligação telefônica oriunda do número (84) 98622-0412, realizada por uma pessoa que se identificou como representante da instituição financeira Nubank. Segundo informa, o interlocutor alegou que a consumidora teria sido vítima de um golpe e que, para receber a suposta restituição dos valores envolvidos, seria necessário acessar determinados links e seguir os procedimentos por ele orientados.

Aduz que, por ser correntista da referida instituição financeira, acreditou na veracidade das informações prestadas e passou a seguir as instruções repassadas durante o contato telefônico. Afirma que, no decorrer da ligação, foram realizadas diversas transferências via PIX, bem como a contratação de um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.754,00 (sete mil, setecentos e cinquenta e quatro reais).

Relata que, após a realização das operações percebeu ter sido vítima de fraude praticada por terceiros. Diante da situação, providenciou imediatamente o registro de Boletim de Ocorrência e buscou esclarecimentos acerca das transações realizadas.

Contudo, não obtendo solução satisfatória para a demanda, recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a apuração dos fatos e resguardo de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento do empréstimo contratado em seu nome no valor de R\$ 7.754,00 (sete mil, setecentos e cinquenta e quatro reais), bem como o estorno das transferências via PIX realizadas no dia 15/06/2026 em decorrência da fraude narrada, além da adoção das providências cabíveis para a regularização de sua situação junto à instituição financeira.

DATA DE RETORNO: 30/06/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 17 de Junho de 2026.

Consumidor(a): *Antonia Lúcia de Paula Macedo*
ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO