



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100022301

Data de retorno do consumidor(a): 20/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TIAGO MORAIS DOS SANTOS

CNPJ/CPF: 004.026.513-75

Endereço: Rua 5A - 57 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-050

Telefone: (85) 99747-8926

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Nubank

Nome Fantasia: Nubank

CPF/CNPJ: 18.236.120/0001-58

Endereço de Correspondência: Rua Capote Valente - nº 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 o consumidor que enfrenta dificuldades junto à instituição financeira reclamada para obtenção de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado. Afirma que o débito original correspondia ao valor de R\$ 78,35 (setenta e oito reais e trinta e cinco centavos), tendo efetuado o pagamento da quantia de R\$ 221,04 (duzentos e vinte e um reais e quatro centavos) para a quitação da obrigação.

Informa que necessita apresentar o referido recibo à Caixa Econômica Federal, para fins de instrução de procedimento administrativo de seu interesse. Todavia, segundo orientação recebida pelo gerente da mencionada instituição, o documento encaminhado pelo banco reclamado não atende às exigências necessárias, por não conter a discriminação dos valores da dívida originalmente contratada e do valor efetivamente pago, tampouco a assinatura do responsável pela emissão do documento.

Aduz que buscou solucionar a demanda diretamente junto à instituição financeira reclamada, tendo solicitado, por diversas vezes, a emissão de novo recibo. Afirma que o documento foi



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

reenviado em aproximadamente cinco oportunidades, porém todas as vias apresentaram as mesmas inconsistências, permanecendo em desacordo com os requisitos exigidos pela instituição destinatária e impossibilitando a conclusão do procedimento pretendido.

Diante da ausência de solução administrativa e dos prejuízos decorrentes da impossibilidade de apresentar documento hábil à comprovação da quitação da dívida, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira reclamada providencie a emissão e o fornecimento de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado, contendo a discriminação do valor original da dívida R\$ 78,35 (setenta e oito reais e trinta e cinco centavos), do valor efetivamente pago R\$ 221,04 (duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), bem como a assinatura do responsável ou outro meio idôneo de autenticação, de forma que o documento atenda às exigências da Caixa Econômica Federal e possibilite a continuidade do procedimento administrativo de seu interesse.

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, 09 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Luís Carlos dos Santos



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

TIAGO MORAIS DOS SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____