



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100036301

Data de retorno do consumidor(a): 29/06/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO

CNPJ/CPF: 031.018.083-08

Endereço: Rua 21 - 70 A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-460

Telefone: (85) 8733-1436

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 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.



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

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.

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, 17 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Antônia Lúcia de Paula Macedo
ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____