

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100022301

RECLAMANTE: TIAGO MORAIS DOS SANTOS **CPF:** 738.058.663-72

RECLAMADA: NU PAGAMENTOS S.A **CNPJ:** 18.236.120/0001-58

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor TIAGO MORAIS DOS SANTOS em face do fornecedor NU PAGAMENTOS S.A, através da qual expõe que, apesar de haver quitado o débito mantido junto à instituição financeira reclamada, enfrenta dificuldades na obtenção de recibo de quitação apto a comprovar o adimplemento da obrigação. Sustenta que o documento fornecido não contém a discriminação dos valores nem a assinatura do responsável, em desacordo com as exigências da instituição destinatária. Aduz que solicitou administrativamente a emissão de novo comprovante por diversas vezes, sem êxito, permanecendo impossibilitado de concluir o procedimento administrativo para o qual o referido documento se faz necessário. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o fornecimento de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado, contendo o valor original da dívida bem como a assinatura do responsável ou outro meio idôneo de autenticação, de forma que o documento atenda às exigências da Caixa Econômica Federal.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 18, o fornecedor esclareceu que documento emitido pela instituição financeira atesta a quitação integral do débito, certificando a inexistência de saldo devedor ou de pendências financeiras vinculadas ao CPF do consumidor. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 21 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 20 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

 Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 28/07/2026 08:12:37-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a cópia do contrato, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 20, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.27 14:37:59 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú