



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 17/06/2026 às 11:44:58

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: ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO

CPF do Consumidor: 031.018.083-08

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	26.06.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

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.



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

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.

TRATATIVAS

17/06/2026 - **Carta**
Situação: Aberta