



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100020301

Eu, **PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM**, 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, titular de conta junto ao Banco Jeitto, utiliza os serviços da referida instituição, onde lhe é disponibilizado um limite de crédito mediante a cobrança de taxa pelo uso. No dia 05 de setembro de 2025, a consumidora realizou uma transferência via Pix, utilizando o valor disponibilizado em sua conta no Banco Jeitto, com destino à sua conta pessoal, de mesma titularidade, mantida junto ao Banco Nubank.

Contudo, embora a quantia tenha sido devidamente debitada de sua conta no Banco Jeitto — constando, inclusive, em sua fatura — o valor não foi creditado na conta do Banco Nubank. Ao buscar esclarecimentos, a consumidora foi informada pelo Banco Jeitto de que a transferência foi concluída com sucesso. Já em contato com o Banco Nubank, foi comunicada de que não foi possível localizar a referida transação via Pix, uma vez que o valor não foi repassado pelo Banco Central.

Diante da divergência entre as informações fornecidas pelas instituições financeiras e da ausência de solução espontânea, a consumidora buscou o auxílio do Procon para a mediação e resolução do problema.

Pedido:

Dessa forma, requer-se:

O ressarcimento imediato do valor transferido, uma vez que a consumidora está sendo cobrada em sua fatura pelo valor debitado, sem que tenha efetivamente recebido o crédito correspondente em sua conta no Banco Nubank;

A suspensão da cobrança relativa à transação não concluída, de forma a evitar maiores prejuízos financeiros à consumidora, especialmente no que tange ao pagamento da fatura e eventual incidência de encargos.



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

DATA DE RETORNO: 17/10/2025, às 9 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, 06 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM