



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.01.0564.001.00045-3

**Data/Hora de Abertura:** 20/01/2026 às 08:04:12

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANTONIA JANAINA BEZERRA VIEIRA

**CPF do Consumidor:** 035.182.773-08

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b> | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Nubank               | NU PAGAMENTOS S.A.  | 18.236.120/0001-58 | 26.01.0564.001.00045-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida

**Relato:**

Relata a consumidora que possui uma dívida total no valor de R\$ 11.151,60 (onze mil cento e cinquenta e um reais e sessenta centavos) junto à reclamada.

Na tentativa de quitar a referida dívida, a consumidora entrou em contato com a reclamada por diversas vezes; contudo, era constantemente apresentada uma proposta que não se mostrava



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

viável às suas condições financeiras. A proposta consistia no parcelamento da dívida em 24 (vinte e quatro) parcelas, totalizando aproximadamente R\$ 500,00 (quinhentos reais) por parcela.

Ao questionar a possibilidade de uma proposta mais favorável, foi-lhe informado que não havia outra opção disponível. Sem saber como prosseguir e sendo prejudicada, uma vez que seu nome encontra-se negativado, apesar de sua intenção em quitar a dívida, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o parcelamento da dívida em condições mais acessíveis, afirmando possuir capacidade financeira para o pagamento em 36 (trinta e seis) parcelas.

**TRATATIVAS**

---

20/01/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta