

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100024301

Eu, **FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO**, 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 que possui junto à instituição financeira Nubank um contrato de empréstimo e um cartão de crédito. Afirma que, em determinado momento, passou por dificuldades financeiras que comprometeram sua capacidade de adimplir as parcelas do empréstimo e as obrigações decorrentes da utilização do cartão de crédito.

Aduz que buscou verificar possibilidades de regularização dos débitos, porém as condições de pagamento apresentadas pela instituição financeira não se mostram compatíveis com sua atual realidade financeira, em razão da incidência de juros e demais encargos que considera excessivos, circunstância que inviabiliza a quitação da dívida.

Relata, ainda, que necessita de maiores esclarecimentos acerca da composição do débito, dos encargos financeiros aplicados e das condições contratuais pactuadas, a fim de verificar a regularidade da cobrança e viabilizar uma solução consensual para a demanda.

Afirma que tentou solucionar a questão diretamente junto à instituição financeira, contudo não obteve proposta de negociação compatível com sua capacidade de pagamento, razão pela qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral dos contratos de empréstimo e do cartão de crédito, acompanhados dos respectivos demonstrativos de evolução da dívida, discriminando o saldo devedor, os juros, encargos, tarifas e demais valores incidentes. Requer, ainda, a revisão das condições de pagamento, com a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira, possibilitando a regularização dos débitos.

DATA DE RETORNO: 21/07/2026, às 10:00 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, 10 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Francisca Gleisivania de Lima Melo
FRANCISCA GLEISIVANIA DE LIMA MELO