



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100093301

Data de retorno do consumidor(a): 11/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES

CNPJ/CPF: 027.278.433-80

Endereço: Rua Francisco Pereira Lopes - 679, CASA 07 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-075

Telefone: (85) 99746-0935

E-mail: daymeninafashion@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Nubank

Nome Fantasia: Nubank

CPF/CNPJ: 18.236.120/0001-58

Endereço de Correspondência: Rua Capote Valente - nº 39 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05409-000

Telefone Institucional: (11) 3841-4515

E-mail Institucional: ouvidoria@nubank.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, no dia 28 de julho de 2025, às 14h58, recebeu mensagens de uma pessoa se passando por seu advogado, informando que a declarante teria ganhado uma causa judicial e que, em razão do valor elevado a receber, o banco entraria em contato para realizar uma autenticação bancária necessária à liberação dos valores.

Pouco depois, a consumidora recebeu uma videochamada, na qual um indivíduo se identificou como funcionário do Banco do Brasil, sem, contudo, fornecer qualquer nome ou identificação visível, sendo que seu rosto não pôde ser claramente visualizado. Alegando estar em contato com o advogado da consumidora, o indivíduo afirmou que seria necessário realizar a autenticação bancária por meio de chamadas e orientações em tempo real.

Durante a chamada, a consumidora foi instruída a ligar a câmera do celular e seguir um passo a passo, que incluía acessar aplicativos de diversos bancos. Um desses aplicativos era o Nubank,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

onde, sem ter plena ciência do que se tratava, a consumidora realizou uma transferência no valor de R\$ 842,00 (oitocentos e quarenta e dois reais) para o Banco Infinity, onde possui conta. Em seguida, foi feita uma nova transferência a partir do Banco Infinity para uma conta de terceiros, conforme orientações dadas durante a ligação.

Além disso, ainda durante o golpe, foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) na conta da consumidora junto ao Nubank, sem sua intenção consciente ou legítima autorização.

Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora encerrou imediatamente a ligação, bloqueou o acesso à sua conta Nubank e entrou em contato com a instituição, que solicitou que aguardasse alguns dias para análise. No entanto, ao término do prazo, foi informado que não seria possível adotar qualquer medida, sob o argumento de que não foi identificada irregularidade nas transações realizadas.

Inconformada com a resposta e diante do prejuízo sofrido, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação e reavaliação do caso. Ressalta que foi vítima de um golpe.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma nova análise do caso, o estorno imediato dos valores transferidos , o cancelamento do empréstimo contratado sem consentimento.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 30 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____