



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2507056400100093301

Ao representante legal de:

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

**Razão Social:** NU PAGAMENTOS S.A.

**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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **01/09/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kco-ozkw-wsb>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES - **CNPJ/CPF:** 027.278.433-80



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

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

**Telefone:** (85) 99746-0935

**E-mail:** daymeninafashion@gmail.com

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).**

**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, 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.

Maracanaú/CE, 12 de Agosto de 2025 .



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_