



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100020301

Data de retorno do consumidor(a): 16/10/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM

CNPJ/CPF: 033.346.043-06

Endereço: Rua Pedro Alves da Cunha - 997 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-090

Telefone: (85) 99973-1823

E-mail: mikaelyuamorim@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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:

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



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

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.

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, 06 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente



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

Ciente e de acordo:

PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____