



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2603056400100055301

Data de retorno do consumidor(a): 01/04/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AURIVANIA DE MORAES DA SILVA

CNPJ/CPF: 061.459.683-11

Endereço: Rua João Campos Filho - 167 APTO 104 BLOCO 08 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-390

Telefone: (85) 98904-7554

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 que, em março de 2026, recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como funcionário da reclamada, informando sobre uma suposta compra suspeita realizada por meio de seu cartão. Prossegue narrando que, após o contato telefônico, o mesmo indivíduo passou a enviar mensagens via WhatsApp, ocasião em que forneceu diversas orientações à consumidora.

Ato contínuo, a consumidora percebeu que havia sido vítima de um golpe, tendo sofrido prejuízo no valor de R\$ 5.736,95 (cinco mil, setecentos e trinta e seis reais e noventa e cinco centavos). Ao constatar a situação, entrou em contato com a reclamada por meio do aplicativo, na tentativa de cancelar a referida compra, a qual não foi por ela realizada.

Informa que, ao finalizar o atendimento via chat, recebeu da reclamada um prazo para análise. Contudo, após alguns dias, obteve resposta da empresa, a qual afirmou não ser possível efetuar o cancelamento da compra, oferecendo apenas a opção de parcelamento do valor.



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

Diante da negativa da reclamada em solucionar a demanda, a consumidora registrou boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de resolução.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da compra.

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, 23 de Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

AURIVANIA DE MORAES DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____