



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00093-3

Data/Hora de Abertura: 30/07/2025 às 13:21:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES

CPF do Consumidor: 027.278.433-80

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	25.07.0564.001.00093-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

TRATATIVAS

30/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta