



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

#### **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00047-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/12/2025 às 11:30:40

**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:** AECIÂNIA DA CRUZ MORAIS

**CPF do Consumidor:** 257.534.718-11

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

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b> | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Nubank               | NU PAGAMENTOS S.A.  | 18.236.120/0001-58 | 25.12.0564.001.00047-301     |

#### **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida

**Relato:**

Relata a consumidora que é titular de cartão de crédito emitido pelo Nubank e que, em razão de dificuldades financeiras, deixou de adimplir a fatura referente ao mês de outubro de 2025, a qual já apresentava valor aproximado de R\$ 3.400,00 (três mil e quatrocentos reais). Informa que, com o decurso dos meses de novembro e dezembro, foi surpreendida com o aumento significativo do débito, de modo que a fatura de dezembro de 2025 passou a totalizar valor aproximado de R\$ 6.431,79 (seis mil, quatrocentos e trinta e um reais e setenta e nove centavos).



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

A consumidora afirma que entrou em contato com a instituição financeira com o intuito de negociar o débito, buscando uma alternativa que se adequasse à sua realidade financeira. Contudo, foi-lhe ofertada apenas a opção de parcelamento, modalidade que não atende às suas condições atuais, não havendo apresentação de outras propostas de negociação.

Diante da ausência de solução satisfatória, a consumidora buscou o Procon na tentativa de obter intermediação para a resolução da demanda.

**Pedido: Requer, ao final, a abertura de negociação para a celebração de acordo com condições mais acessíveis, compatíveis com sua capacidade financeira.**

**TRATATIVAS**

---

22/12/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta