



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.07.0564.001.00022-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/07/2026 às 12:04:17

**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:** TIAGO MORAIS DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 004.026.513-75

**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 | 26.07.0564.001.00022-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

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

**Problema:** Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros

**Relato:**

Relata o consumidor que enfrenta dificuldades junto à instituição financeira reclamada para obtenção de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado. Afirma que o débito original correspondia ao valor de R\$ 78,35 (setenta e oito reais e trinta e cinco centavos), tendo efetuado o pagamento da quantia de R\$ 221,04 (duzentos e vinte e um reais e quatro centavos) para a quitação da obrigação.



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

Informa que necessita apresentar o referido recibo à Caixa Econômica Federal, para fins de instrução de procedimento administrativo de seu interesse. Todavia, segundo orientação recebida pelo gerente da mencionada instituição, o documento encaminhado pelo banco reclamado não atende às exigências necessárias, por não conter a discriminação dos valores da dívida originalmente contratada e do valor efetivamente pago, tampouco a assinatura do responsável pela emissão do documento.

Aduz que buscou solucionar a demanda diretamente junto à instituição financeira reclamada, tendo solicitado, por diversas vezes, a emissão de novo recibo. Afirma que o documento foi reenviado em aproximadamente cinco oportunidades, porém todas as vias apresentaram as mesmas inconsistências, permanecendo em desacordo com os requisitos exigidos pela instituição destinatária e impossibilitando a conclusão do procedimento pretendido.

Diante da ausência de solução administrativa e dos prejuízos decorrentes da impossibilidade de apresentar documento hábil à comprovação da quitação da dívida, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

**Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira reclamada providencie a emissão e o fornecimento de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado, contendo a discriminação do valor original da dívida R\$ 78,35 (setenta e oito reais e trinta e cinco centavos), do valor efetivamente pago R\$ 221,04 (duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), bem como a assinatura do responsável ou outro meio idôneo de autenticação, de forma que o documento atenda às exigências da Caixa Econômica Federal e possibilite a continuidade do procedimento administrativo de seu interesse.**

---

**TRATATIVAS**

09/07/2026 - Carta

**Situação:** Aberta