



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2507056400100093301

Reclamante/Consumidor(a): DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES, **CNPJ/CPF:** 027.278.433-80, **Endereço:** Rua Francisco Pereira Lopes - 679, CASA 07 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-075, **Telefone:** (85) 99746-0935, E-mail: daymeninafashion@gmail.com

Reclamado/Fornecedor: NU PAGAMENTOS S.A., **CPF/CNPJ:** 18.236.120/0001-58, **Endereço:** Rua Capote Valente - nº 39 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05409-000.

Ao(s) 01 de Setembro de 2025 às 10h30 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES, inscrito no CPF sob nº 027.278.433-80 e o(s) Fornecedor(es) NU PAGAMENTOS S.A., inscrito no CNPJ sob nº 18.236.120/0001-58, representado pelo(a) Sr(a) Iramar Alves da Silva, inscrito no CPF sob nº 017.756.833-03.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado NU PAGAMENTOS S.A., o(a) Sr(a). Iramar Alves da Silva, este reitera os termos da defesa e informamos que as transações citadas foram realizadas com a aprovação da senha pessoal e intransferível de 4 dígitos, com a concordância e ciência da consumidora. Esclarecemos que no dia 28/07/2025 às 17:13, após contato da consumidora informando o ocorrido, entramos em contato com a instituição de destino da movimentação via MED (Mecanismo Especial de Devolução) solicitando que fosse analisada a possibilidade de bloqueio e devolução do valor reportado. No dia 28/07/2025, fomos comunicados pela instituição de destino dos valores que a conta recebedora não possuía saldo disponível para que os valores fossem devolvidos, assim não seria possível a devolução ou estorno. Quando uma transação é realizada mediante inserção da senha de 4 dígitos, pessoal e intransferível, ficamos impossibilitados de abrir contestação na função crédito, débito, saque, TED, PIX ou pagamento de boleto, uma vez que a aprovação dessa forma implica ciência da transação. E, após a confirmação da senha, não conseguimos cancelar uma transferência ou pagamento, pois o envio dos valores é feito em tempo real, podendo ser utilizado em saques, transações no débito e em transferências para outros bancos. Com isso, ante as considerações e argumentos, conclui-se que não houve qualquer infração por parte do Nubank, devendo a presente reclamação ser arquivada. Por fim, requer que as publicações sejam realizadas exclusivamente em nome do Dr. Gustavo Viseu, OAB/SP 117.417.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES, esta reitera os termos da defesa apresentada na inicial.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração.

O Consumidor(a) por sua vez, manifestou, junto à reclamada, o desejo de cancelar o empréstimo. No entanto, foi informada pelo preposto de que, no momento, não seria possível realizar o cancelamento, pois, para o banco, a transação foi efetuada em conformidade com as normas vigentes. Esta por sua vez recorrerá ao poder judiciário.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Luana de Souza Rodrigues Maracanaú, 01 de Setembro de 2025.
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Dayane Vieira Lira Chaves
DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
IRAMAR ALVES DA SILVA (Preposto(a))
NU PAGAMENTOS S.A. (Fornecedor)

