

ILUSTRÍSSIMO DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PROCON DA
COMARCA DE MARACANAÚ/CE

Processo: 25.08.0564.001.00075-302

NU PAGAMENTOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, com estatuto social arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF sob o nº 18.236.120/0001-58, sediada em São Paulo, Estado de São Paulo, com seu endereço atual na Rua Capote Valente, nº 39, Pinheiros, CEP 05409-000, vem por seu advogado que esta subscreve, apresentar sua resposta reclamação em questão movida **GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA**, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

I – Dos Fatos

O consumidor relata que realizou uma compra através do aplicativo Magazine Luiza, porém posteriormente devolveu o produto mediante crédito para novas compras. Ocorre que até o momento não identificou o crédito em sua conta, motivo pelo qual requer auxílio.

II – Da Ausência de Irregularidades

Analisando a situação apresentada pelo consumidor, não foram mencionadas informações sobre a compra como sua data e valor. Analisamos o histórico de

transações, porém localizamos a transação mencionada no cartão de crédito Nubank, sendo as compras realizadas no período citado em sua manifestação mostradas abaixo:

17/06/25 - 14:19:00 * COMPRA PROCESSADA Portela Motos R\$ 1.638,00 (6x)	13/04/25 - 21:50:49 * COMPRA PROCESSADA Lanlan Salgaderia R\$ 16,98
25/05/25 - 18:26:09 * COMPRA PROCESSADA Htm*Prisciane Pereira R\$ 635,22 (6x)	10/04/25 - 15:59:03 * COMPRA PROCESSADA Semear Produtos Natura R\$ 66,70
22/05/25 - 15:24:47 * COMPRA PROCESSADA Jardelotica R\$ 300,00 (3x)	05/04/25 - 14:16:03 * COMPRA PROCESSADA Maraponga Point Comer R\$ 110,77
19/04/25 - 13:10:53 * COMPRA PROCESSADA R R Panificacoes R\$ 14,99	19/03/25 - 21:02:11 * COMPRA PROCESSADA Thiagoluzipereira R\$ 19,44
16/04/25 - 09:00:34 * COMPRA PROCESSADA Danielle Bevilaqua da R\$ 1.200,00 (3x)	19/03/25 - 20:57:59 * COMPRA PROCESSADA Thiagoluzipereira R\$ 46,14
14/04/25 - 21:27:07 * COMPRA PROCESSADA Comercial de Medicamen R\$ 39,16	19/03/25 - 20:14:25 * COMPRA PROCESSADA Skina da Vila 01 Comer R\$ 56,98

Procuramos ainda localizar a transação considerando o nome do estabelecimento em outros períodos, porém não tivemos sucesso.

Cabe destacar que se a compra reclamada tiver sido realizada utilizando o cartão de outra titularidade, é necessário que a pessoa titular entre em contato com nosso time de atendimento para que possamos analisar o ocorrido.

Gostaríamos ainda de mencionar que o cartão Nubank é um meio de pagamento e não tem autonomia para cancelar unilateralmente um lançamento ou realizar o estorno do valor, visto que o acordo de compra ou serviço é firmado sempre entre cliente e o fornecedor, assim apenas o estabelecimento é que pode tomar tais ações.

No entanto, quando acontece um desacordo ou quando o lojista não ajuda a resolver o problema, nós podemos auxiliar abrindo uma disputa pelo valor junto à bandeira do cartão.

A bandeira do cartão é a mediadora da disputa. Como tal, ela não cancela a compra contestada, mas pode retirar o dinheiro do estabelecimento e redirecioná-lo ao emissor (Nubank) caso não haja retorno do lojista, ou a apresentação de contraprovas dele não seja suficiente.

Ao reportar uma compra, nós coletamos todas as evidências do caso e enviamos para a bandeira do cartão, que repassa para o adquirente (intermediário de pagamento online ou maquininha). Com isso, o adquirente irá analisar tanto as nossas evidências quanto do estabelecimento.

Esclarecemos que existe um prazo para que uma disputa seja iniciada. Conforme a cláusula 4.8.2 do nosso contrato que pode ser acessado através deste link <https://nubank.com.br/contrato/cartao/> esse prazo é de 90 dias contados a partir da data do processamento da transação.

Como o prazo médio de uma disputa pode levar em média 100 dias, analisaremos se é possível disponibilizar um valor chamado "Depósito/Crédito de confiança" em fatura. Este crédito, caso seja aprovado pelo nosso time, corresponderá ao valor contestado à vista.

Esse crédito não é o estorno ou o cancelamento definitivo da compra, mas sim um valor disponibilizado pelo Nubank para que o consumidor não tenha que pagar pela compra reportada durante o andamento da disputa.

É importante informar que o processo de disputa não garante o estorno total ou parcial dos valores.

Para a abertura dessa disputa, é necessário que o titular do cartão tenha documentação comprovando os contatos com a empresa e que não houve retorno dentro do prazo, assim aumentamos as chances de ter um resultado favorável.

Desta forma, concluímos que a transação mencionada pelo autor não possui as características mencionadas em seu relato, ou não foi realizada utilizando seu cartão de crédito Nubank.

Sendo o caso de auxílio quanto ao cancelamento referente à outra compra, solicitamos a confirmação de dados como valor e data exata da compra para nova análise, essas informações podem ser enviadas por meio desta comunicação ou através dos canais de atendimento já indicados.

III – Dos Pedidos

Não houve, portanto, desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o serviço foi devidamente prestado pelo Nubank, incidindo no caso o artigo 14º, § 3.º, incisos I do Código de Defesa do Consumidor.

DIREITO 360



qualquer infração por parte do Nubank, devendo a presente reclamação ser arquivada.

Termos em que

Pede deferimento.

São Paulo, 21 de outubro de 2025.

Chas. P. de la Rive

Luis Gustavo de Paiva Leão
OAB/SP nº 195.383