

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100008301**RECLAMANTE:** MARIA DALVA BARROS DE LIMA **CPF:** 245.635.873-20**RECLAMADA:** NU PAGAMENTOS S.A. **CNPJ:** 18.236.120/0001-58

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DALVA BARROS DE LIMA em face do fornecedor NU PAGAMENTOS S.A., através da qual expõe ter sido vítima do golpe do falso advogado. Informa que um indivíduo, passando-se por advogado responsável por uma ação judicial envolvendo a consumidora, obteve acesso aos seus dados bancários mediante realização de chamada de vídeo. Relata que, na ocasião, foi realizada uma transação via PIX na modalidade crédito, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Aduz que, após constatar a ocorrência da fraude, entrou em contato com a instituição financeira reclamada e solicitou a ativação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), contudo, não obteve solução para o problema apresentado. Acrescenta que continua recebendo mensagens da pessoa que se passa pelo referido advogado, indicando a continuidade da tentativa de fraude. Informa, ainda, que, com o objetivo de resguardar seus direitos e buscar a recuperação dos valores transferidos indevidamente, registrou 02 (dois) boletins de ocorrência. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento da cobrança referente ao valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), bem como a restituição dos valores eventualmente debitados em decorrência da fraude relatada.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 64 dos autos, a preposta da empresa reclamada esclareceu que não possuía proposta de acordo para o ato, contudo solicitou que a consumidora apresentasse um telefone de contato para que a instituição financeira pudesse realizar contato posterior, caso houvesse eventual proposta. Na oportunidade, a reclamante informou que ouviu os esclarecimentos apresentados, porém não concordava com a manifestação da reclamada, alegando que foi induzida a realizar a transação financeira, tendo em vista que a pessoa que se passava por advogada encaminhou documento contendo o nome da profissional que supostamente acompanhava o caso, o número do processo judicial e o nome de uma pessoa que se identificava como juiz. Relatou, ainda, que a transferência foi realizada para uma conta indicada pelos fraudadores, sendo todo o procedimento da operação efetuado conforme as orientações fornecidas pelas pessoas responsáveis pela fraude.

A empresa NU PAGAMENTOS S.A. apresentou defesa de fls. 25 a 28, na qual esclareceu que, após ser comunicada pela consumidora acerca da transação impugnada, acionou a instituição financeira destinatária por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), visando à análise da possibilidade de bloqueio e

restituição dos valores. Informou, contudo, que a instituição de destino comunicou a inexistência de saldo disponível na conta recebedora, circunstância que inviabilizou a devolução dos valores. Sustentou, ainda, que a operação foi realizada por meio da funcionalidade PIX Crédito e regularmente autenticada mediante utilização de senha pessoal da titular, razão pela qual não seria possível a abertura de contestação ou o cancelamento da transação, tendo em vista que as transferências são processadas em tempo real. Aduziu, por fim, que, nos termos das cláusulas 6.2.2 do Contrato do Cartão Nubank e 5.1 do Contrato da Conta Nubank, as transações autenticadas mediante senha são de exclusiva responsabilidade do titular, cabendo-lhe manter a guarda do aparelho celular e adotar mecanismos de segurança para restringir o acesso aos aplicativos utilizados. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

No caso em apreço e a teor do preceituado no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva pelos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços. Todavia, essa responsabilidade não possui caráter absoluto, podendo ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º do referido dispositivo legal.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que a responsabilização das instituições financeiras, em hipóteses de fraudes praticadas mediante engenharia social, exige a demonstração de falha na prestação do serviço bancário, não sendo suficiente a simples ocorrência do golpe.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem decidido que, nos casos de "golpe do falso advogado", "golpe da falsa central" e fraudes semelhantes, a responsabilidade da instituição financeira depende da comprovação de que houve falha em seus mecanismos de segurança, ausência de monitoramento de operações manifestamente atípicas ou descumprimento dos deveres de prevenção às fraudes. Não demonstrada essa falha, a fraude perpetrada por terceiros não gera, por si só, o dever de indenizar.

Dessa maneira, cumpre registrar que a transação foi realizada mediante utilização das credenciais da própria consumidora, após esta fornecer informações e autorizar a operação em razão da ação fraudulenta praticada por terceiros. Embora seja incontroversa a existência do golpe e a boa-fé da consumidora, os elementos constantes dos autos não evidenciam falha específica na prestação do serviço pela instituição financeira, tampouco demonstram que a operação apresentava características objetivamente incompatíveis com o perfil da cliente a ponto de impor ao banco o dever de bloqueio preventivo.

Também não há elementos técnicos que permitam concluir que a instituição financeira tenha descumprido as normas aplicáveis ao funcionamento do PIX ou ao processamento do Mecanismo Especial de

Devolução (MED), sendo certo que referido mecanismo não assegura, por si só, a restituição automática dos valores, especialmente quando inexistem recursos disponíveis na conta recebedora ou quando não estão presentes os requisitos regulamentares para sua efetivação.

Nesta ordem de consideração, ausente a comprovação de defeito na prestação do serviço bancário, não se mostra possível imputar à instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos suportados pela consumidora, decorrentes da conduta criminosa praticada por terceiros.

Portanto, inexistindo elementos capazes de demonstrar falha na prestação do serviço ou omissão da instituição financeira quanto à adoção das medidas previstas para situações dessa natureza, constata-se que não restou caracterizada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor apta a ensejar a aplicação de sanção administrativa. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 27/07/2026 10:13:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a contestação de transação realizada por meio da funcionalidade PIX Crédito, em razão de alegada fraude. Restou demonstrado que a reclamada adotou as providências cabíveis mediante o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), não sendo possível a restituição dos valores em razão da inexistência de saldo na conta destinatária. Ademais, a operação foi regularmente autenticada mediante utilização da senha pessoal da titular, não se evidenciando falha na prestação do serviço pela instituição financeira. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.24 13:39:37 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú