

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00072-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON em face do fornecedor NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, através da qual expõe que possui máquina de cartão de crédito fornecida pela empresa Nubank e que, diante de defeitos recorrentes no equipamento, buscou atendimento para reparo ou substituição. Na última solicitação, foi informado de que a troca do equipamento demandaria longo prazo, sendo-lhe oferecida, como alternativa, a aquisição de nova máquina. Entretanto, em razão da necessidade do equipamento para o exercício de sua atividade profissional, o consumidor sentiu-se induzido a compra da nova máquina, a qual, contudo, também apresentou defeito. Posteriormente, ao obter informações divergentes com outro representante da empresa, constatou que a substituição do equipamento poderia ser realizada em curto prazo, o que de fato ocorreu. Ao solicitar a devolução da máquina adquirida e o estorno do valor pago, em razão do vício apresentado, não obteve solução, persistindo, inclusive, defeitos no equipamento substituído, o que vem prejudicando o exercício de sua atividade profissional, da qual depende diretamente do funcionamento da máquina de cartão. Diante dos fatos narrados o consumidor solicita a devolução da máquina adquirida, com a restituição integral do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 10, o fornecedor esclareceu que o Nubank não oferece máquinas de cartão física para seus clientes. O único recurso similar ao produto informado pelo consumidor que disponibilizamos é o Tap to Pay, Portanto, o produto informado pelo consumidor não possui vínculo com o Nubank, assim como os vendedores e funcionários citados. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 04 de novembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 14 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao serviço de máquinas de cartão, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**