

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

Processo: 25.08.0564.001.00048-301

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 por LUZIELDA DE SOUSA **RODRIGUES**, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

I - Dos Fatos

A consumidora relata que realizou uma transferência via Pix, acreditando estar falando com a sua filha, no entanto após a conclusão do envio percebeu se tratar de um golpe. Por esse motivo ela solicita esclarecimentos.

II – Da Ausência de Irregularidades

A transação citada foi realizada com a concordância e ciência da cliente de sua conta no Bradesco para uma conta Nubank.

VISEU DIREITO 360

Analisando a situação apresentada, notamos que a

manifestação foi registrada pelo autor FRANCISCO DOUGLAS MORENO SANTANA como

procurador da titular LUZIELDA DE SOUSA RODRIGUES. Contudo, verificamos que não foi

anexado o documento comprobatório registrado em cartório conferindo os poderes

necessários para que possamos seguir com o atendimento.

Assim, devido à Lei Complementar 105/01 de Sigilo Bancário,

não será possível trazer informações sobre outra conta ou cartão que não a do autor.

Para que nosso time verifique a possibilidade de estorno do

valor transacionado, orientamos que a pessoa titular do cartão nos contate através dos canais

de atendimento.

Desta forma, concluímos que o Nubank prestou o atendimento

necessário, entretanto, sem o documento registrado em cartório, não é possível seguir com

a tratativa. Permanecemos à disposição para auxiliar a titular do cartão caso necessário

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.

Ante as considerações e argumentos, conclui-se que não houve

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



Termos em que

Pede deferimento.

São Paulo, 19 de setembro de 2025.

Luis Gustavo de Paiva Leão OAB/SP nº 195.383