

PROCESSO F.A Nº:2606056400100007301**RECLAMANTE: CHARLYE BARROS DE LIMA CPF: 050.077.623-77****RECLAMADA: NU PAGAMENTOS S.A. CNPJ: 18.236.120/0001-58**

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CHARLYE BARROS DE LIMA em face do fornecedor NU PAGAMENTOS S.A, através da qual expõe que ter sido vítima de fraude eletrônica, conhecida como "golpe do falso advogado". Afirma que um terceiro, passando-se pela advogada responsável por uma ação judicial envolvendo sua genitora, entrou em contato e, mediante chamada de vídeo, obteve acesso aos seus dados bancários. Em razão da fraude, foi realizada uma transferência via PIX, na modalidade crédito, no valor de R\$ 4.000,00 reais. Ao constatar o golpe, a comunicou imediatamente o ocorrido à instituição financeira e solicitou a adoção do Mecanismo especial de Devolução (MED), porém não obteve o ressarcimento do valor nem qualquer solução efetiva para o caso. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o cancelamento da cobrança referente ao valor de R\$ 4.000,00 reais bem como a restituição dos valores eventualmente debitados em decorrência da fraude.

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 à fl. 62 dos autos, a representante da empresa reclamada reiterou os termos da defesa apresentada, informando que não possuía proposta de acordo para o ato, requerendo apenas que a consumidora disponibilizasse um telefone para eventual contato caso surgisse futura proposta de composição. A empresa apresentou defesa às fls. 23 a 26, na qual sustentou que a transação impugnada foi realizada mediante utilização da senha pessoal e intransferível do consumidor, na modalidade PIX via crédito, afirmando que, após a comunicação da fraude, adotou as providências cabíveis por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), em conformidade com as normas do Banco Central, obtendo a recuperação parcial dos valores, com crédito de R\$ 1.646,00 reais na conta do consumidor e estorno de R\$ 1,05 real na fatura do cartão de crédito. Alegou, ainda, que as transações autenticadas mediante senha pessoal e intransferível são de responsabilidade exclusiva da titular da conta, conforme previsto nas cláusulas 6.2.2 do contrato do cartão e 5.1 do contrato da conta, sustentando a impossibilidade de cancelamento da operação após sua confirmação. Ao final, afirmou ter adotado todas as medidas cabíveis para auxiliar a consumidora, requerendo o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, demonstrando que adotou as medidas previstas pelo Mecanismo

Especial de Devolução (MED), promovendo a recuperação parcial dos valores e prestando as informações pertinentes acerca da operação contestada. Ademais, sustentou que a transação foi regularmente autenticada mediante utilização de senha pessoal e intransferível, nos termos das cláusulas contratuais aplicáveis, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 04/09/2026 09:12:38-0300
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 pedido de restituição de valores decorrentes de transação realizada mediante fraude. Ademais, restou demonstrado que a reclamada adotou as providências cabíveis para apuração da ocorrência, não havendo elementos objetivos capazes de evidenciar conduta 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, 03 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.03 15:27:01 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú