

PROCESSO: 26.06.0564.001.00036-301

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, COM SEDE NA RUA CAPOTE VALENTE, Nº 39, BAIRRO PINHEIROS, CEP 05409-000, NA CIDADE DE SÃO PAULO/SP, VEM, POR SEU ADVOGADO QUE ESTA SUBSCREVE, APRESENTAR **DEFESA ADMINISTRATIVA** EM FACE DA RECLAMAÇÃO MOVIDA POR **ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO**, PELOS MOTIVOS DE FATO E DE DIREITO A SEGUIR EXPOSTOS.

I. Dos Fatos

1.1. A consumidora relata que recebeu uma mensagem de uma pessoa se passando por um funcionário Nubank, solicitando que o reclamante realizasse alguns procedimentos. Após isso, foram realizadas algumas transações que a consumidora não reconhece. A consumidora deseja esclarecimentos e estorno do valor informado.

II. Dos Esclarecimentos

2.1. Os detalhes das transações em questão são:

Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 276,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 999,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 994,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 995,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 996,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 997,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 998,00
Transferência Pix - 16/06/2026 - R\$ 499,00
Empréstimo - 15/06/2026 - R\$ 7.000,00

2.2. Informamos que o Nubank não realiza ligações solicitando que nossos clientes façam nenhum tipo de transferência ou pagamento de boleto sob nenhuma circunstância.

2.3. Continuamos trabalhando para evitar que e-mails ou números que usam o nosso nome indevidamente possam, de alguma forma, causar qualquer situação inapropriada à terceiros.

2.4. O Nubank utiliza os dados fornecidos pelos clientes exclusivamente para os fins descritos nas Políticas de Privacidade e de Segurança, que podem ser acessadas a qualquer momento por meio dos links <https://nubank.com.br/contrato/politica-privacidade/> e <https://nubank.com.br/contrato/politica-seguranca/>.

2.5. A central de atendimento do Nubank é um canal receptivo, ou seja, está disponível para receber contatos. Contudo, o Nubank não realiza ligações proativas para pedir quaisquer ações ou informações confidenciais de seu cadastro.

2.5. Qualquer contato recebido em nome do Nubank solicitando informações confidenciais é ilegítimo e nenhuma informação pessoal deve ser fornecida.

2.6. No dia 16/06/2026 às 18:08, após contato da cliente informando o ocorrido, entramos em contato com as instituições de destinos das movimentações via MED (Mecanismo Especial de Devolução) solicitando que fosse analisada a possibilidade de bloqueio e devolução dos valores reportados.

2.7. Esse procedimento, está alinhado com a resolução do Banco Central sobre o mecanismo especial de devolução, conhecido também como MED, é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de uma transação Pix.

2.8. O MED é utilizado em situações em que a cliente passa por algum tipo de fraude e/ou erro operacional e tem uma saída indevida de valores, nessa situação a instituição de origem pode solicitar a devolução dentro de um prazo de 80 dias para a instituição que recebeu a transferência.

2.9. **No dia 17/06/2026, fomos comunicados pelas instituições de destino dos valores que não seria possível a devolução ou estorno.**

2.10. No Nubank, adotamos fluxos de segurança para garantir que, mesmo em um ambiente totalmente digital, nossos clientes tenham suas finanças e seus dados protegidos.

2.11. Em análise, verificamos que as transferências reportadas foram realizadas mediante confirmação da senha de 4 dígitos, a qual apenas a cliente deve ter acesso, mostrando assim que não houve nenhum problema nos sistemas de segurança de acesso ao aplicativo.

2.12. Além disso, qualquer movimentação na conta só pode ser realizada por um aparelho previamente autorizado pela cliente através de confirmação de identidade através de foto (Reconhecimento facial).

2.13. A Autorização de Aparelho tem como objetivo garantir que o acesso ao aplicativo Nubank de um determinado aparelho smartphone está sendo realizado pela titular da conta. Este fluxo tem o mesmo efeito e segurança dos tokens que são utilizados por outras instituições e está previsto em nosso contrato que pode ser acessado através destes links: <https://nubank.com.br/contrato/cartao/> e <https://nubank.com.br/contrato/conta/>.

2.14. Essa ferramenta interna nos permite identificar qual aparelho realizou determinada atividade e em qual momento nas contas de nossos clientes. E após análise, verificamos que todas as transações mencionadas no relato foram realizadas a partir de um Samsung Galaxy M12, aparelho autorizado desde o dia 14/03/2026 através de uma foto enviada pelo aplicativo Nubank (reconhecimento facial) e confirmadas com a senha de 4 dígitos.

2.14. Essas informações nos ajudam a confirmar que as transferências foram realizadas através do dispositivo autorizado e confirmada com a senha. Assim, ficamos impossibilitados de abrir contestação, uma vez que a aprovação dessa forma implica ciência da cliente sobre aquelas transações.

2.15. Após a confirmação no aplicativo, também não conseguimos cancelar uma transferência ou pagamento, pois o envio dos valores é feito em tempo real, podendo ser utilizados em saques, transações no débito e para transferências para outros bancos.

2.16. Conforme nosso contrato do cartão e da Conta do Nubank, as transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de exclusiva responsabilidade da titular.

2.17. Nesse sentido, gostaríamos de ressaltar os contratos do cartão e da conta do Nubank, respectivamente, as quais indicam que eventuais transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de exclusiva responsabilidade da titular e sugerimos que mantenha o celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus aplicativos (uma vez que não temos interferência na segurança de empresas terceiras).

2.18. Nossos contratos podem ser verificados de forma integral através destes links: <https://nubank.com.br/contrato/cartao/> e <https://nubank.com.br/contrato/conta/>.

2.19. Concluímos então, que o Nubank tomou as ações necessárias para auxiliar a cliente e a manteve informada de todos os procedimentos tomados em seu caso, porém conforme informação recebida das instituições de destino, **não foi possível a recuperação e assim não será possível a devolução do valor reportado.**

III. Dos Pedidos

3.1. 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.

3.2. 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, 31 de julho de 2026



GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU