

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00046-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Keiliane Lima Queiroz em face dos fornecedores Nu Pagamentos S/A, Banco Inter S/A e Banco Honda S/A, alegando que, em maio de 2025, realizou o pagamento de boleto no valor de R\$ 702,94 reais, referente ao parcelamento de sua motocicleta, acreditando ter quitado a parcela corretamente. Contudo, verificou que o débito ainda constava como ativo e foi informada pelo Banco Honda de que foi vítima de golpe, sendo orientada a procurar o Nubank, de onde o valor foi debitado, e o Banco Inter, para onde o valor foi transferido. Registrou boletim de ocorrência e buscou contato com as instituições, mas não obteve solução. A consumidora requer a devolução integral do valor pago.

Compulsados os autos, verificou-se que os fornecedores prestaram os devidos esclarecimentos quanto à presente demanda, conforme Carta Eletrônica fl. 17, a Nubank solicitou o bloqueio e devolução do valor à instituição destino, que informou não haver saldo para restituição. A reclamada esclareceu que transações com senha são autorizadas pelo titular e não podem ser canceladas, responsabilizando o cliente, e que não oferece seguro contra golpes, tendo agido conforme protocolos. O Banco Inter, conforme fl. 21, bloqueou a conta recebedora após denúncia, mas não havia recurso para devolução e não identificou falhas em seus sistemas de segurança. O Banco Honda, conforme fl. 23, instituição financeira especializada em financiamentos Honda, atua conforme legislação e não apresentou falhas em sua conduta. Entretanto, na data de retorno, a parte reclamante deixou de comparecer ao órgão conforme registrado em certidão a fl 45, configurando dessa maneira a impossibilidade do prosseguimento da reclamação por ausência de manifestação da parte interessada no pleito. Diante do exposto, a reclamação é considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento. Expedientes necessários.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2025

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que os fornecedores prestaram os devidos esclarecimentos, por meio de **Carta Eletrônica** conforme fls. 17, 21 e 23, e diante a ausência da consumidora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú