

São Paulo, 31 de Outubro de 2025

À

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Maracanaú - CE

Protocolo: 25.10.0564.001.00072-301

Reclamante: Francisco Wagner Pereira Fermon - CPF nº 759.326.283-91

Reclamada: Nubank

O **Nubank**, vem respeitosamente à presença dos Senhores, apresentar retorno à manifestação de protocolo nº 25.10.0564.001.00072-301.

De acordo com o relato, o consumidor possui uma máquina de cartão de crédito do Nubank. Ressalta que foi orientado a realizar a compra de uma nova máquina que apresentou problemas, assim como a máquina que já possuía após a troca. Em contato com os canais disponibilizados não obteve a resolução de sua demanda e estorno da compra. Diante do exposto, requer a devolução da máquina adquirida, com a restituição do valor pago e o conserto do chip da máquina substituída.

Gostaríamos de esclarecer 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, um recurso disponível para clientes Pessoa Jurídica no aplicativo que transforma o celular em uma máquina de cartão para aceitar pagamentos por aproximação (NFC).

Utilizando o aplicativo do Nubank, é possível realizar cobranças com cartões, sem taxas de adesão ou aluguel de máquinas. Basta o cliente aproximar um cartão de crédito ou débito da parte de trás do seu celular. Mais informações podem ser acessadas em: <https://nubank.com.br/empresas/solucoes-para-cobranca/tap-to-pay>.

É importante informar que o consumidor não possui conta Pessoa Jurídica ativa junto ao Nubank. A conta foi cancelada em 08/06/2023.



Portanto, o produto informado pelo consumidor não possui vínculo com o Nubank, assim como os vendedores e funcionários citados. Orientamos que ele entre em contato com a empresa responsável pelas máquinas para maiores esclarecimentos e resolução de sua demanda. Ressaltamos que não há contatos registrados no ano vigente em nossos canais de atendimento.

Permanecemos à disposição para mais esclarecimentos através dos canais de atendimento. São eles:

Telefone: 4020 0185 (Capitais e Regiões metropolitanas) ou 0800 591 2117 (Demais localidades);

E-mail: meajuda@nubank.com.br;

Ou via chat do aplicativo, no campo "Me Ajuda".

Este retorno sobre o relato apresentado ao Procon, também foi enviado diretamente ao cliente através do e-mail wagnerfermon03@gmail.com usado no momento do cadastro.

Atenciosamente,
Ouvidoria Nubank

#111611102 - Nubank - Retorno sobre o seu contato ao Procon

Nome	Email	Protocolo
Francisco Wagner Pereira Fermon	wagnerfermon03@gmail.com	2510056400100072301

Olá, Francisco.

Recebemos a sua manifestação através do Procon Maracanaú/CE, sob o protocolo 25.10.0564.001.00072-301 e já temos uma resposta.

No anexo que enviamos neste e-mail, você poderá verificar em detalhes a análise. Este documento é o mesmo enviado ao Procon onde você registrou a sua reclamação.

Você pode consultar detalhes da sua manifestação junto ao Procon através da plataforma/local onde registrou a sua solicitação.

E, se no futuro, precisar entrar em contato com o atendimento do Nubank mas não souber ao certo como fazer isso, veja 5 formas que podem te ajudar através do link <https://blog.nubank.com.br/atendimento-nubank-como-pedir-ajuda-entrar-em-contato/>.

Em breve, você receberá uma pesquisa sobre o atendimento que você recebeu aqui pela Ouvidoria e a sua opinião é muito importante para nós! Estamos comprometidos a melhorar e te auxiliar cada vez mais. Agradecemos antecipadamente por sua participação!

Atenciosamente,
Lucas S.