

São Paulo, 05 de Agosto de 2025

À

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

Protocolo: 25.07.0564.001.00093-301

Reclamante: Dayane Vieira Lira Chaves - CPF nº 027.278.433-80

Reclamada: Nubank

O **Nubank**, vem respeitosamente à presença dos Senhores, apresentar retorno à manifestação de protocolo nº 25.07.0564.001.00093-301.

De acordo com o relato da consumidora, ela informa que foi vítima de um golpe ao receber mensagens de uma pessoa fingindo ser seu advogado, anunciando uma falsa vitória judicial. Durante uma videochamada com um suposto funcionário do Banco do Brasil, ela foi instruída a realizar autenticações bancárias. Por conta disso, transferiu R\$ 842,00 para o Banco Infinity e fez um empréstimo de R\$ 600,00 no Nubank sem perceber o golpe. Após encerrar a ligação e bloquear sua conta, ela contatou o Nubank, que afirmou não identificar irregularidades, impedindo qualquer ação imediata. Por esse motivo ela solicita esclarecimentos.

As transações citadas foram realizadas com a aprovação da senha pessoal e intransferível de 4 dígitos, com a concordância e ciência da consumidora. Estes são os detalhes:

2025-07-28 16:03:28 Transferência enviada via Pix manual Dados do beneficiário: SORVETERIA PHD LTDA - CLOUDWALK IP LTDA (0542)	R\$ 600.00 Pix com Crédito
2025-07-28 15:56:32 Transferência enviada via Pix manual Dados do beneficiário: SORVETERIA PHD LTDA - CLOUDWALK IP LTDA (0542)	R\$ 842.61 successful

A transação foi realizada na modalidade PIX via crédito. O Pix no crédito é uma modalidade para uso de crédito no formato pix, ou seja, a cliente pode optar por realizar uma transferência pix, utilizando valores do saldo disponível no cartão de crédito.

O valor utilizado do cartão de crédito em formato pix, pode inclusive ser pago à vista ou parcelado na fatura e a cliente consegue saber se tem limite adicional dentro do aplicativo, na

área do cartão de crédito, na aba "Passa tudo no crédito", onde há diversas opções para usos do limite de crédito. Ao optar pela modalidade e seguir com os passos da transação de pix ou de pagamento de boleto, terá a opção, como por exemplo: "Escolher como transferir", caso ele tenha limite adicional para esse pagamento, aparecerá a opção para o uso do limite adicional.

No dia 28/07/2025 às 17:13, após contato da consumidora informando o ocorrido, entramos em contato com a instituição de destino da movimentação via MED (Mecanismo Especial de Devolução) solicitando que fosse analisada a possibilidade de bloqueio e devolução do valor reportado.

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.

O MED é utilizado em situações onde o 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.

No dia 28/07/2025, fomos comunicados pela instituição de destino dos valores que a conta recebedora não possuía saldo disponível para que os valores fossem devolvidos, assim não seria possível a devolução ou estorno.

Quando uma transação é realizada mediante inserção da senha de 4 dígitos, pessoal e intransferível, ficamos impossibilitados de abrir contestação na função crédito, débito, saque, TED, PIX ou pagamento de boleto, uma vez que a aprovação dessa forma implica ciência da transação.

E, após a confirmação da senha, não conseguimos cancelar uma transferência ou pagamento, pois o envio dos valores é feito em tempo real, podendo ser utilizado em saques, transações no débito e também em transferências para outros bancos.

Nesse sentido, gostaríamos de ressaltar as cláusulas 6.2.2 e 5.1 dos 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 do titular e também 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).

6.2. Perda, Extravio e Roubo ou Fraude no Cartão

6.2.1. Em qualquer função contratada junto ao Emissor e em observância ao seu dever de boa-fé e cooperação mútua, no caso de perda, extravio, furto, roubo ou fraude do seu Cartão, Você deverá comunicar imediatamente o fato ao Emissor através dos canais de atendimento, para que o Emissor providencie o imediato bloqueio e cancelamento do seu Cartão.

6.2.2. Eventuais transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de sua exclusiva responsabilidade.

6.2.3. Você deverá, ainda, confirmar por escrito a comunicação feita ao Emissor, acompanhada de um Boletim de Ocorrência Policial, quando assim lhe for solicitado. Caso seja comprovado que Você agiu de má-fé, fraudando o Cartão sob sua responsabilidade, Você será o único responsável por quaisquer despesas incorridas com o uso do Cartão, mesmo após a comunicação ao Emissor.

5. Procedimentos de segurança

5.1. Você deve manter o seu celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus aplicativos. É sua obrigação proteger suas senhas e PIN de acesso à conta do Nubank, nunca as divulgando e nem permitindo o seu uso por terceiros. Você isenta o Nubank de qualquer responsabilidade pelo eventual acesso não autorizado de sua conta de e-mail, aplicativo e/ou número de telefone.

5.2. As transações com sua conta do Nubank estão sujeitas a mecanismos de autenticação, tais como a solicitação do preenchimento de código PIN, aprovação de acesso em novos aparelhos, entre outros.

5.3. Você isenta o Nubank de qualquer responsabilidade decorrente de (i) transações não realizadas em virtude da suspeita de crimes financeiros; (ii) transações realizadas por terceiros com o uso do seu PIN e/ou senhas; (iii) transações realizadas por terceiros não autorizados em decorrência da falta de informe de bloqueio imediato da sua conta do Nubank, após furto, roubo e/ou perda do seu aparelho.

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

Como não oferecemos serviço de seguro contra golpe, cada caso é analisado de modo excepcional, levando em conta todos os detalhes e documentos fornecidos pela titular - além de conferência interna de nossos sistemas.

Concluimos 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 da instituição de destino, não foi possível a recuperação e assim não será possível a devolução dos valores reportados.

Permanecemos à disposição em todos nossos canais de atendimento (nubank.com.br/contato/).

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

Atenciosamente,
Ouvidoria Nubank