

PROCESSO: 26.02.0564.001.00052-301

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, VEM, POR SEU ADVOGADO QUE ESTA SUBSCREVE, APRESENTAR **DEFESA ADMINISTRATIVA** EM FACE DA RECLAMAÇÃO MOVIDA POR **CLAÚDIO LIMA DO NASCIMENTO**, PELOS MOTIVOS DE FATO E DE DIREITO A SEGUIR EXPOSTOS.

I. Dos Fatos

1.1. O consumidor relata que o cartão de crédito Nubank foi enviado a sua residência, mas não foi desbloqueado. Posteriormente, passou a receber ligações de cobranças referente aos valores em aberto, dívida desconhecida pelo cliente. Por esse motivo ele solicita esclarecimentos.

II. Dos Esclarecimentos

2.1. Após análise, verificamos que o cartão foi entregue e ativado no dia 30/10/2025, através do aparelho autorizado no ato do cadastro.



2.2. Além disso, foram transacionados valores através do cartão de crédito (presencialmente), compras via Nupay e Pix no crédito.

2.3. Para efetivar compras presenciais é necessário ter em mãos o cartão físico e a senha de 4 dígitos. Em alguns casos, somente aproximando o cartão a compra pode ser efetivada, mas a função Contactless deve ser ativada via aplicativo.

2.4. Essas são as compras:

Exibindo compras feitas nos últimos 836 dias

31/10/25 - 17:48:51 • COMPRA PROCESSADA
Super Frangolandia R\$ 36,96

31/10/25 - 12:48:33 • COMPRA PROCESSADA
Supermercado Cometa R\$ 11,48

31/10/25 - 12:16:34 • COMPRA PROCESSADA
Mc Donalds R\$ 25,50

30/10/25 - 20:39:25 • COMPRA PROCESSADA
Dombe Acaiteria R\$ 16,48

2.5. Conforme a cláusula 4.8.2 do nosso contrato que pode ser acessado através deste link <https://nubank.com.br/contrato/cartao/> o prazo para contestar estes valores é de até 90 dias contados a partir da data do processamento da transação. E conforme verificado, as compras citadas no relato já ultrapassaram esse prazo.

2.6. O NuPay é um meio de pagamento para compras online exclusivo para clientes do Nubank. Ao comprar em uma loja virtual que ofereça o NuPay, na hora do pagamento o cliente seleciona a opção "Comprar com Nubank". O cliente é direcionado para seu aplicativo Nubank para confirmar a compra com sua senha de 4 dígitos, sem precisar informar os dados do seu cartão.

2.7. Com esse serviço, nossos clientes podem usar o saldo tanto no crédito quanto no débito.

2.8. Dentro do aplicativo Nubank, é possível escolher se quer pagar à vista, utilizando o saldo disponível na conta, ou no crédito – neste segundo caso, dependendo da loja, é possível parcelar em até 24 vezes e até ter disponível um limite extra para que essas compras não consumam do limite da cliente - a depender do perfil e análise de crédito.

2.9. Esses são os detalhes dos valores:

Nupay Compras

LIMITE ADICIONAL UTILIZADO

R\$ 0,00

26/10/25 - 11:42:33 • CRÉDITO (3X COM JUROS) •

Paga

iFood | R\$ 59,27

2.10. O cartão Nubank é um meio de pagamento e não tem autonomia para cancelar unilateralmente um lançamento ou realizar o estorno do valor, visto que o acordo de compra ou serviço é firmado sempre entre o cliente e o fornecedor, assim apenas o estabelecimento é que pode tomar tais ações.

2.11. No momento, não conseguimos reportar no aplicativo compras feitas via Nupay. Nesse caso, orientamos que o consumidor busque diretamente o estabelecimento em questão para tentativa de reembolso do valor.

2.12. O Pix no crédito é uma modalidade para uso de crédito no formato pix, ou seja, o cliente pode optar por realizar uma transferência pix, utilizando valores do saldo disponível no cartão de crédito.

2.13. O valor utilizado do cartão de crédito em formato pix, pode inclusive ser pago à vista ou parcelado na fatura e o 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.

2.14. Esses são os Pix:

Financiamento De Pix

R\$ 306.27 - 31/10/2025 - MAYNARA AVILA RODRIGUES FERREIRA

R\$ 80.00 - 30/10/2025 - Yasmin Linhares Gomes

R\$ 80.73 - 29/10/2025 - COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA
CAGECE

R\$ 81.39 - 29/10/2025 - COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA
CAGECE

R\$ 33.72 - 26/10/2025 - IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES
ONLINE S.A.

2.15. O novo conjunto de regras que visa facilitar e viabilizar a devolução de uma transação feita via Pix (chamado de MED - Mecanismo Especial de Devolução), apesar de permitirem que a instituição financeira de destino possa realizar uma análise interna acerca da transação e conta recebedora, não garante a devolução integral ou parcial do valor, que depende do saldo disponível em conta. Ainda, o MED determina que o realizador da transação pode abrir uma contestação para transações que tenham ocorrido há, no máximo, 80 dias.

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

2.17. O MED é utilizado em situações em que 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 do valor transacionado.

2.18. Neste caso, como a transação efetuada ultrapassou o prazo informado acima, não podemos seguir com a abertura da contestação das transações junto às instituições recebedoras dos valores.

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

2.20. Em análise, verificamos que a compra Nupay e transferências Pix foram realizadas mediante confirmação da senha de 4 dígitos, a qual apenas o cliente deve ter acesso, mostrando assim que não houve nenhum problema nos sistemas de segurança de acesso ao aplicativo.

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

2.22. A Autorização de Aparelho tem como objetivo garantir que o acesso ao aplicativo Nubank de um determinado aparelho smartphone está sendo realizado pelo 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/>.

2.23. 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 a ativação do cartão físico e todas as transações mencionadas foram realizadas a partir de um iPhone 13 Pro Max, aparelho autorizado desde o dia 23/09/2025 (data de aquisição da conta) através de uma foto enviada pelo aplicativo Nubank (reconhecimento facial) e confirmadas com a senha de 4 dígitos.

Nome comercial do dispositivo
Apple iPhone 13 Pro Max

Certificate Status Fraud Status

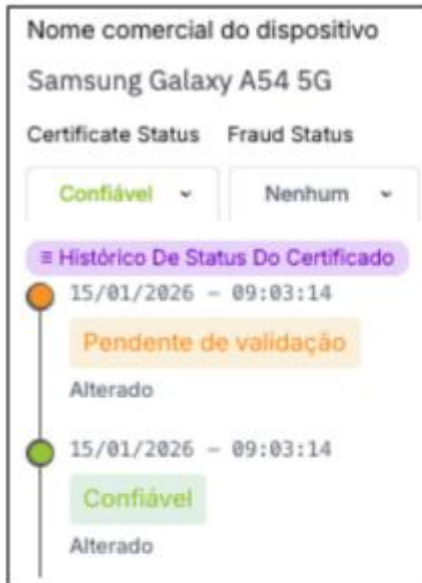
Pending valid... Nenhum ▾

≡ Histórico De Status Do Certificado

- 23/09/2025 - 18:13:33
Pendente de validação
Alterado
- 23/09/2025 - 18:18:17
Confiável
Alterado por Cliente
- 15/01/2026 - 09:15:32
Pendente de validação
Alterado



2.24. Após este acesso ser removido da conta do cliente no dia 15/01/2026, verificamos que o aparelho Samsung Galaxy A54 5G se logou posteriormente a conta, também após envio de foto do consumidor.



2.25. Essas informações nos ajudam a confirmar que as movimentações foram realizadas através de dispositivos autorizados e confirmadas com a senha. Assim, ficamos impossibilitados de abrir contestação, uma vez que a aprovação dessa forma implica ciência do cliente sobre aquelas transações e acessos.

2.26. 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 do titular.

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.

2.27. A primeira fatura com vencimento em 08/11/2025 teve duas compras conforme imagem, entretanto, não identificamos os pagamentos ocasionando o cancelamento do cartão conforme previsto em contrato.

R\$ 36,24 PAGAMENTO MÍNIMO R\$ 22,23		
FECHAMENTO 01 NOV 2025	VENCIMENTO 08 NOV (10 NOV)	PERÍODO 23 SET - 01 NOV
TOTAL DE LANÇAMENTOS R\$ 36,24	VALORES EM ABERTO R\$ 0,00	PAGAMENTO ANTECIPADO R\$ 0,00
ENCARGOS R\$ 0,00		
PAGAMENTO NÃO RECEBIDO		
<input type="checkbox"/> 31 out	Dombe Acaiteria	R\$ 16,48 ▾
<input type="checkbox"/> 26 out	iFood 1/3	R\$ 19,76 ▾

2.28. Como não foi identificado nenhum pagamento até a presente data, os juros e encargos proporcionais aos 158 dias de atraso, foram adicionados ao valor em aberto.

R\$ 1.252,59 PAGAMENTO MÍNIMO R\$ 1.252,59		
FECHAMENTO 01 ABR 2026	VENCIMENTO 08 ABR	PERÍODO 01 MAR - 01 ABR
TOTAL DE LANÇAMENTOS R\$ 0,00	VALORES EM ABERTO R\$ 1.129,63	PAGAMENTO ANTECIPADO R\$ 0,00
ENCARGOS R\$ 122,96		
PAGAMENTO NÃO RECEBIDO VALOR RESTANTE R\$ 1.252,59		

2.29. A cobrança de juros e encargos de atraso, está prevista na cláusula 4.11 do contrato enviado para cada consumidor no momento da contratação dos serviços e pode ser consultado a qualquer momento no link <https://nubank.com.br/contrato/cartao/>.

4.11. Atraso ou falta de pagamento (Função Crédito)

4.11.1. Caso, em qualquer mês, Você não efetue a quitação de, pelo menos, o Pagamento Mínimo, até a data de vencimento da Fatura, Você estará em atraso. Para realizar o pagamento da Fatura em atraso, Você deve consultar, via aplicativo ou nos canais de atendimento do Emissor, qual o valor atualizado do seu saldo devedor na data do pagamento. Este valor será composto por: (i) valor total dos lançamentos em aberto; (ii) juros remuneratórios correspondentes aos juros da modalidade "rotativo" e/ou "parcelamento", conforme saldo aplicável; (iii) juros moratórios de 1%; (iv) tributos/impostos; e (v) multa de 2%. Se Você optar por pagar valor inferior ao saldo devedor atualizado e acima do Pagamento Mínimo, a diferença será financiada pelo Emissor nos termos descritos na cláusula acima.

4.11.2. O atraso no pagamento de qualquer obrigação devida por conta deste Contrato ou qualquer outro contrato mantido com o Emissor ou empresas do grupo do Emissor, incluindo empresas coligadas ou controladas, poderá ocasionar o bloqueio ou o cancelamento do Cartão, independentemente de notificação ou qualquer outra formalidade. Em caso de atraso, Você poderá ter seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito e suas obrigações futuras poderão vencer antecipadamente.

4.11.3. Você desde já reconhece que o valor das despesas lançadas na sua Fatura constitui dívida líquida, certa e exigível e que este Contrato, acompanhado do extrato de conta, constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil. Esta cláusula prevalecerá mesmo após o cancelamento ou a rescisão do presente Contrato.

2.30. Caso seja interessante ao consumidor, podemos encaminhar propostas de renegociação dos valores para quitação da dívida.

2.31. Concluimos então, que o Nubank tomou as ações necessárias para auxiliar o cliente e o manteve informado de todos os procedimentos tomados em seu caso, porém, como não ocorreu acesso indevido em conta e fraude com seus dados, a dívida é devida.

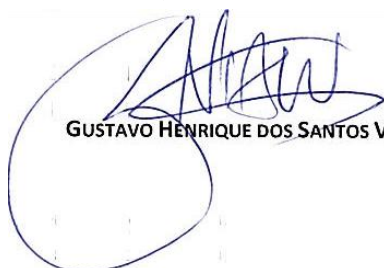
III. Dos Pedidos

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, 17 de abril de 2026


GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU



Cláudio Lima do Nascimento
CPF ...946.783-... Agência 0001 Conta
457239633-2

26 DE OUTUBRO DE 2025 a 16 DE ABRIL DE 2026

VALORES EM R\$

	Saldo inicial	0,00
Saldo final do período	Rendimento líquido	+0,00
R\$ 0,00	Total de entradas	+582,11
	Total de saídas	-582,11
	Saldo final do período	0,00

Movimentações

26 OUT 2025	Total de entradas		+ 33,72
	Valor adicionado na conta por cartão de crédito	Valor adicionado para Pix no Crédito	33,72
	Total de saídas		- 33,72
	Transferência enviada pelo Pix	IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. - 14.380.200/0001-21 - ADYEN DO BRASIL IP LTDA. Agência: 1 Conta: 100000003-3	33,72
29 OUT 2025	Total de entradas		+ 162,12
	Valor adicionado na conta por cartão de crédito	Valor adicionado para Pix no Crédito	81,39
	Valor adicionado na conta por cartão de crédito	Valor adicionado para Pix no Crédito	80,73
	Total de saídas		- 162,12
	Transferência enviada pelo Pix	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE - 07.040.108/0001-57 - Banco Citibank S. A. (0745) Agência: 1 Conta: 9003241-4	81,39
	Transferência enviada pelo Pix	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA	80,73

Tem alguma dúvida? Mande uma mensagem para nosso time de atendimento pelo chat do app ou ligue 4020 0185 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 591 2117 (demais localidades). Atendimento 24h.



Cláudio Lima do Nascimento
CPF 000.946.783-00 Agência 0001 Conta
457239633-2

26 DE OUTUBRO DE 2025 a 16 DE ABRIL DE 2026

VALORES EM R\$

CAGECE - 07.040.108/0001-57 - Banco Citibank S.

A. (0745) Agência: 1 Conta: 9003241-4

30 OUT 2025	Total de entradas		+ 80,00
	Valor adicionado na conta por cartão de crédito	Valor adicionado para Pix no Crédito	80,00
	Total de saídas		- 80,00
	Transferência enviada pelo Pix	Yasmin Linhares Gomes - 000.640.193-00 - NU PAGAMENTOS - IP (0260) Agência: 1 Conta: 63387793-9	80,00

31 OUT 2025	Total de entradas		+ 306,27
	Valor adicionado na conta por cartão de crédito	Valor adicionado para Pix no Crédito	306,27
	Total de saídas		- 306,27
	Transferência enviada pelo Pix	MAYNARA AVILA RODRIGUES FERREIRA - 000. 327.483-00 - BANCO INTER (0077) Agência: 1 Conta: 2835216-5	306,27

O saldo líquido corresponde ao total de depósitos e rendimentos em conta, não considerando movimentações feitas após a data mencionada. Não nos responsabilizamos pelo uso indevido ou por alterações das informações originalmente contidas neste documento após envio. Asseguramos a autenticidade destas movimentações e das informações aqui citadas.

Nu Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento
CNPJ: 30.680.829/0001-43

Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento
CNPJ: 18.236.120/0001-58

Tem alguma dúvida? Mande uma mensagem para nosso time de atendimento pelo chat do app ou ligue 4020 0185 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 591 2117 (demais localidades). Atendimento 24h.



Cláudio Lima do Nascimento
CPF ...946.783-... **Agência** 0001 **Conta**
457239633-2

26 DE OUTUBRO DE 2025 a 16 DE ABRIL DE 2026

VALORES EM R\$

Caso a solução fornecida nos canais de atendimento não tenha sido satisfatória, fale com a Ouvidoria em 0800 887 0463 ou pelos meios disponíveis em nubank.com.br/contatos#ouvidoria . Atendimento das 8h às 18h em dias úteis.

Extrato gerado dia 17 de abril de 2026 às 13:20

3 de 3