

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100036301**RECLAMANTE:** ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO **CPF:** 031.018.083-08**RECLAMADA:** NU PAGAMENTOS S.A. **CNPJ:** 18.236.120/0001-58

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO em face do fornecedor NU PAGAMENTOS S.A., através da qual expõe que, em 15/06/2026, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como representante da instituição financeira, informando que teria sido vítima de fraude e orientando-a a acessar links e realizar procedimentos para suposta restituição dos valores. Relata que, acreditando na veracidade das informações, seguiu as orientações recebidas, ocasião em que foram realizadas transferências via PIX e contratado empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.754,00 (sete mil setecentos e cinquenta e quatro reais). Afirma que, posteriormente, constatou ter sido vítima de golpe, registrando Boletim de Ocorrência e buscando esclarecimentos junto à instituição financeira. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento do empréstimo, o estorno das transferências via PIX realizadas em decorrência da fraude e a adoção das providências necessárias para regularização de sua situação junto à reclamada.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fl. 97, a representante da reclamada reiterou os termos da defesa e requereu a improcedência da reclamação. Em defesa, às fls. 57 a 61, esclareceu que o Nubank não realiza ligações solicitando transferências, pagamentos ou informações sigilosas, informando que, após ser comunicada pela consumidora, acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED), porém as instituições destinatárias informaram a impossibilidade de recuperação dos valores. Aduziu, ainda, que as transações foram realizadas por meio de aparelho previamente autorizado, mediante reconhecimento facial e confirmação da senha pessoal de 4 dígitos, inexistindo falha em seus sistemas de segurança, razão pela qual não seria possível o cancelamento das operações ou a restituição dos valores. Facultada a palavra à consumidora, esta informou que realizou as transações por acreditar estar sendo atendida por representante da instituição financeira, afirmando que desconhecia a contratação do empréstimo e que somente após o encerramento da ligação percebeu que havia sido vítima de golpe praticado por terceiros.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos aptos a demonstrar que adotou as medidas cabíveis para tentativa de recuperação dos valores, por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), bem como que as operações contestadas foram realizadas mediante utilização de

dispositivo previamente autorizado e autenticação por senha de uso exclusivo da consumidora, não restando comprovada falha na prestação do serviço ou prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 13/08/2026 09:16:52-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre transações bancárias e contratação de empréstimo realizado mediante fraude praticada por terceiros. Restou demonstrado que a instituição financeira adotou as medidas cabíveis para tentativa de recuperação dos valores por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), contudo sem êxito, bem como comprovou que as operações foram realizadas em aparelho previamente autorizado, mediante reconhecimento facial e utilização de senha pessoal da consumidora, não sendo constatada falha nos mecanismos de segurança disponibilizados. Assim, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:40:41
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú