

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00093-301

RECLAMANTE: DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES **CPF:** 027.278.433-80

RECLAMADA: NU PAGAMENTOS S.A (NUBANK) **CNPJ:** 18.236.120/0001-58

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES em face da fornecedora NU PAGAMENTOS S.A (NUBANK), na qual relata que em JUL/2025 recebeu mensagens de uma pessoa se passando por seu advogado, informando que teria ganhado uma causa judicial e que, em razão do valor elevado a receber, o banco entraria em contato para realizar uma autenticação bancária necessária à liberação dos valores. Aduz que recebeu uma videochamada, na qual um indivíduo se identificou como funcionário do Banco do Brasil, sem fornecer qualquer nome ou identificação visível, alegando estar em contato com o advogado, sendo necessário realizar a autenticação bancária por meio de chamadas e orientações em tempo real. Durante a chamada, a reclamante foi instruída a seguir um passo a passo para acessar aplicativos de diversos bancos, realizando um empréstimo no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) e uma transferência no seu aplicativo do Banco Nubank no valor de R\$ 842,00 (oitocentos e quarenta e dois reais) para o seu Banco Infinity, na qual, neste, foi feita uma nova transação para conta de terceiros, conforme orientações dadas durante a ligação. Percebendo que se tratava de um golpe, a consumidora encerrou imediatamente a ligação, bloqueou o acesso à sua conta Nubank, entrou em contato com a instituição, que, ao analisar a situação, informou que não seria possível adotar qualquer medida, sob o argumento de que não foi identificada irregularidade nas transações realizadas. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora uma nova análise do caso, estorno dos valores transferidos e cancelamento do empréstimo contratado.

Verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 25, o preposto da reclamada afirmou que as transações citadas foram realizadas com a aprovação da senha pessoal e intransferível de 4 dígitos, com a concordância e ciência da consumidora e ao entrar em contato com a instituição de destino da movimentação via MED (Mecanismo Especial de

Devolução) foi comunicado 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.

No caso em apreço e a teor do preceituado no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva pelos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços. Todavia, essa responsabilidade não possui caráter absoluto, podendo ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º do referido dispositivo legal.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que a responsabilização das instituições financeiras, em hipóteses de fraudes praticadas mediante engenharia social, exige a demonstração de falha na prestação do serviço bancário, não sendo suficiente a simples ocorrência do golpe. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem decidido que, nos casos de "golpe do falso advogado", "golpe da falsa central" e fraudes semelhantes, a responsabilidade da instituição financeira depende da comprovação de que houve falha em seus mecanismos de segurança, ausência de monitoramento de operações manifestamente atípicas ou descumprimento dos deveres de prevenção às fraudes. Não demonstrada essa falha, a fraude perpetrada por terceiros não gera, por si só, o dever de indenizar.

Dessa maneira, cumpre registrar que a transação foi realizada mediante utilização das credenciais da própria consumidora em seu dispositivo habitual, após esta regularmente autenticar a operação, mediante a utilização do aparelho e senha pessoal da titular. Embora seja incontroversa a existência do golpe e a boa-fé da consumidora, os elementos constantes dos autos não evidenciam falha específica na prestação do serviço pela instituição financeira, tampouco demonstram que a operação apresentava características objetivamente incompatíveis com o perfil da cliente a ponto de impor ao banco o dever de bloqueio preventivo.

Ressalta-se ainda que não há elementos técnicos que permitam concluir que a instituição financeira tenha descumprido as normas aplicáveis ao funcionamento do PIX ou ao processamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), conforme às fls.14 a 17 e 30 a 32, sendo certo que referido mecanismo não assegura, por si só, a restituição automática dos valores, especialmente

quando inexistem recursos disponíveis na conta recebedora ou quando não estão presentes os requisitos regulamentares para sua efetivação.

Observando os autos, registra-se que, nos termos das cláusulas 6.2.2 e 5.1 dos contratos do cartão e da conta do Nubank, em defesa administrativa à fl.16, as transações realizadas em qualquer função contratada junto ao banco, quando autenticadas mediante PIN e/ou senha, são atribuídas à responsabilidade do titular, sem prejuízo da análise das circunstâncias concretas do caso. Recomenda-se, ainda, que o titular mantenha o aparelho celular em local seguro e utilize mecanismos restritivos de acesso aos aplicativos, considerando que a instituição não possui ingerência sobre os mecanismos de segurança de empresas terceiras. Tal disposição deve ser interpretada à luz dos princípios da boa-fé objetiva e da responsabilidade nas relações de consumo, previstos nos arts. 4º, III, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto ao dever de segurança na prestação dos serviços.

Considerando ausente a comprovação de defeito na prestação do serviço bancário, não se mostra possível imputar à instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos suportados pela consumidora, decorrentes da conduta criminosa praticada por terceiros. Portanto, inexistindo elementos capazes de demonstrar falha na prestação do serviço ou omissão da instituição financeira quanto à adoção das medidas previstas para situações dessa natureza, constata-se que não restou caracterizada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor apta a ensejar a aplicação de sanção administrativa. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 02 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:51:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a contestação de transação realizada por meio da funcionalidade PIX, em razão de alegado golpe. Restou demonstrado que a reclamada adotou as providências cabíveis mediante acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), conforme às fls. 14 a 17 e 30 a 32, não sendo possível a restituição do valor em razão da negativa do MED da instituição financeira da conta destinatária. Ademais, a operação foi regularmente autenticada mediante utilização do aparelho e senha pessoal da titular, não se evidenciando na falha na prestação do serviço pela instituição financeira. Assim sendo, 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 o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16 10:19:25
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú