



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2603056400100055301

**Reclamante/Consumidor(a):** AURIVANIA DE MORAES DA SILVA, **CNPJ/CPF:** 061.459.683-11, **Endereço:** Rua João Campos Filho - 167 APTO 104 BLOCO 08 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-390, **Telefone:** (85) 98904-7554, **E-mail:** [aurivaniamoraes76@gmail.com](mailto:aurivaniamoraes76@gmail.com).

**Reclamado/Fornecedor:** NU PAGAMENTOS S.A., **CPF/CNPJ:** 18.236.120/0001-58 , **Endereço:** Rua Capote Valente - nº 39 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05409-000 .**E-mail:** .

Ao(s) 11 de Maio de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram a Consumidora Sra. AURIVANIA DE MORAES DA SILVA e o Fornecedor NU PAGAMENTOS S.A., representado pelo Sr. THALIS ALVES BRASIL, inscrito no CPF sob nº 071.142.723-24.

Dada a palavra ao preposto, este informa que ao analisar a movimentação contestada, foi identificado que a operação passou pelo protocolo de segurança MasterCard Identity Check (Secure Code). Para garantir a transparência da análise, é importante esclarecer que essa tecnologia exige uma confirmação ativa do titular dentro do aplicativo do Nubank. Diferentemente de uma aquisição comum, a transação só é concluída após a aprovação manual na notificação enviada para o aparelho de confiança. Nossa auditoria confirmou que essa validação partiu do aparelho Samsung Galaxy A34 5G, autorizado no cadastro da consumidora desde o dia 15/10/2024. Esses registros comprovam que a operação contou com múltiplos fatores de segurança: a inserção correta dos dados do cartão, a posse do dispositivo autorizado e a aprovação por senha no aplicativo. Isso confirma a legitimidade técnica da transação, uma vez que exige credenciais que estão sob guarda pessoal da cliente. 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. Compreendemos a importância desses recursos, mas diante da validação técnica no envio, ficamos impossibilitados de reverter a operação administrativamente. Informamos que o Nubank não realiza ligações solicitando que nossos clientes façam nenhum tipo de transferência ou pagamento de boleto sob nenhuma circunstância.

Continuamos trabalhando para evitar que e-mails ou números que usam o nosso nome indevidamente possam, de alguma forma, causar qualquer situação inapropriada a terceiros.

No Nubank, adotamos fluxos de segurança para garantir que, mesmo em um ambiente totalmente digital, nossos clientes tenham suas finanças e seus dados protegidos. Concluimos então, que o Nubank tomou as ações necessárias para auxiliar a cliente e o 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. Por fim, requer o cadastramento único e exclusivamente em nome de Gustavo Henrique dos Santos Viseu, OAB/SP 117.417 – em todos os casos judiciais.

Dada a palavra à consumidora, esta informa que realizou os procedimentos orientados pelo suposto atendente da reclamada, pois acreditava estar efetuando o cancelamento da compra, uma vez que foi informada pelo referido atendente de que havia alguém tentando acessar seus dados bancários.

#### **DA CONCILIADORA**

A audiência LCGROU ÊXITO, pois tanto a Consumidora quanto o Fornecedor fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

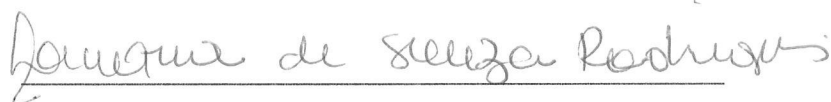
Neste ato, o representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela Consumidora, porém, não ofertou uma proposta de acordo, contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa,

A Consumidora por sua vez recorrerá as vias judiciais.

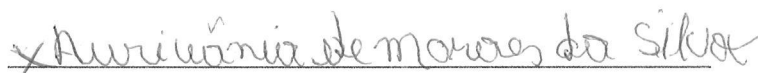
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela conciliadora, pela consumidora e pelo fornecedor.

Maracanaú, 11 de Maio de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)



AURIVANIA DE MORAES DA SILVA (Consumidora)

PRESEÇA VIRTUAL  
THALIS ALVES BRASIL(Preposto)  
NU PAGAMENTOS S.A. (Fornecedor)

