

PROCESSO: 26.03.0564.001.00055-301

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, NA CIDADE DE SÃO PAULO/SP, VEM, POR SEU ADVOGADO QUE ESTA SUBSCREVE, APRESENTAR **DEFESA ADMINISTRATIVA** EM FACE DA RECLAMAÇÃO MOVIDA POR **AURIVANIA DE MORAES DA SILVA**, PELOS MOTIVOS DE FATO E DE DIREITO A SEGUIR EXPOSTOS.

I. Dos Fatos

1.1. A consumidora rela que foi vítima de um suposto golpe de falsa central de atendimento. Um indivíduo, passando-se por funcionário do Nubank, entrou em contato para informar sobre uma transação suspeita. Seguindo as instruções do suposto atendente, a consumidora realizou uma transação e agora solicita esclarecimentos sobre o ocorrido e as providências cabíveis.

II. Dos Esclarecimentos

2.1. Transação contestada:

Operação realizada via cartão de crédito para Cryptovoucher em 12/03/2026, no valor de R\$ 5.542,95

2.2. Ao analisarmos a movimentação contestada, identificamos que a operação passou pelo protocolo de segurança MasterCard Identity Check (Secure Code).

2.3. Para garantir a transparência da nossa 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. Compreendemos a importância desses recursos, mas diante da validação técnica no envio, ficamos impossibilitados de reverter a operação administrativamente.

2.7. Informamos que o Nubank não realiza ligações solicitando que nossos clientes façam nenhum tipo de transferência ou pagamento de boleto sob nenhuma circunstância.

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

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

2.10. 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.


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, 8 de maio de 2026


GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU