



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 30/12/2025 às 09:09:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA

CPF do Consumidor: 073.098.213-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	20.855.875/0001-82	25.12.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de compra/saque não reconhecido

Relato:

Relata a consumidora que, em 10/12/2025, foi realizada uma compra em seu cartão, vinculado à empresa reclamada. Informa que a referida transação foi parcelada em 04 (quatro) vezes no valor de R\$ 375,00 (trezentos e setenta e cinco reais) cada, com a primeira parcela prevista para desconto na fatura do mês de janeiro de 2026.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Entretanto, a consumidora afirma que não realizou a mencionada compra, tampouco emprestou seu cartão a terceiros. Ao procurar a reclamada, não obteve êxito em identificar a loja na qual a compra foi efetuada, bem como não foi providenciado o cancelamento da transação.

Diante da ausência de solução, a consumidora registrou boletim de ocorrência e dirigiu-se à sede deste órgão, visando à obtenção de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da compra indevida.

TRATATIVAS

30/12/2025 - **Carta**

Situação: Aberta