

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2606056400100021301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA - **CNPJ/CPF:** 775.700.733-04**Endereço:** Rua Siqueira Campos - 556 - Siqueira - Maracanaú - CE - 61923-115**Telefone:** (85) 98810-6415**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**Nome Fantasia:** NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**CPF/CNPJ:** 20.855.875/0001-82**Endereço de Correspondência:** Rua Hungria - Nº 1400 - Jardim Europa - São Paulo - SP - 01455-000

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **21/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nen-nwna-cea>

**Relato:**

Relata o consumidor que teve seu aparelho celular comprometido por terceiros, circunstância que resultou no bloqueio de acesso ao aplicativo vinculado à sua conta junto à instituição financeira Neon.

Aduz que necessita ter acesso ao extrato bancário de sua conta, a fim de verificar eventuais transações realizadas por terceiros durante o período em que sofreu o acesso indevido ao dispositivo. Informa que buscou solução diretamente junto à instituição reclamada, porém não obteve êxito, uma vez que não conseguiu atendimento eficaz para tratar da demanda apresentada.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo sua intermediação para a resolução do caso.

**Pedido: Como providência, requer o desbloqueio de sua conta e o restabelecimento do acesso ao aplicativo. Subsidiariamente, solicita o fornecimento dos extratos bancários referentes aos últimos 06 (seis) meses, a fim de possibilitar a verificação das movimentações realizadas no período mencionado.**

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como

fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 22 de Junho de 2026 .

*Aline Ximenes de Souza*

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias  
Diretora Executiva  
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 22/06/2026

Ass. do consumidor(a): JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA

**JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA**