



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100021301

Data de retorno do consumidor(a): 22/06/2026

Horário: 10:00h

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 FORNECEDOR

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

Telefone Institucional: (11) 3125-5000

E-mail Institucional: milena.lima@neon.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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



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

referentes aos últimos 06 (seis) meses, a fim de possibilitar a verificação das movimentações realizadas no período mencionado.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSE RUBENS SILVA DA COSTA
JOSE RUBENS SILVA DA COSTA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____