



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 23/02/2026 às 13:35:25

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SARA ISMALIA MAIA FONTENELE

CPF do Consumidor: 054.502.693-82

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	26.02.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata a consumidora que possui cartão de crédito junto ao banco digital Neon. Informa que a fatura com vencimento em 18/02/2026 foi quitada antecipadamente no dia 11/02/2026, no valor de R\$ 333,61 (trezentos e trinta e três reais e sessenta e um centavos).



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

Contudo, dias após o pagamento, ao consultar o aplicativo da Serasa, verificou que a referida fatura ainda constava como em aberto.

A consumidora afirma que entrou em contato com o banco, sendo informada de que o pagamento foi devidamente processado e que não há pendências junto à instituição financeira. Ainda assim, o débito permanece registrado no aplicativo do órgão de proteção ao crédito.

Diante da ausência de solução, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido:

Requer, assim, a baixa do débito no aplicativo do Serasa.

TRATATIVAS

23/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta