

ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR JURÍDICO DO PROCON DE MARACANAÚ/CE

AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR: Nº 25.12.0564.001.00052-3

NEON PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS (“Neon” ou “Reclamada”), sociedade anônima com sede na Avenida Francisco Matarazzo, 1.350, 2º andar, Água Branca, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº. 20.855.875/0001-82, por seus advogados que esta a subscrevem, nos autos do **Processo Administrativo** em epígrafe, promovido por este **ÓRGÃO ADMINISTRATIVO** a pedido da **Sra. TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA (“Sra. Terezinha” ou “Reclamante”)**, inscrita no CPF/MF sob o nº 073.098.213-00, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, apresentar sua **DEFESA ADMINISTRATIVA**, nos termos a seguir aduzidos.

1

1. DA SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

Em apertada síntese, 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.

Entretanto, a consumidora afirma que não realizou a mencionada compra, tampouco emprestou seu cartão a terceiros.

Ao procurar a reclamada, narra que não obteve êxito em identificar a loja na qual a compra foi efetuada, bem como não foi providenciado o cancelamento da transação.

Expostos os termos da reclamação, a Reclamada vem perante este respeitável órgão apresentar sua resposta e, ao final, requerer o arquivamento do pleito.

2. ESCLARECIMENTOS SOBRE A NEON: QUEM É A NEON PAGAMENTOS?

A Neon é uma Instituição de Pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil, que atua nas modalidades de emissão de moeda eletrônica e emissão de instrumento pós-pago, e, oferece uma conta digital via aplicativo.

3. DA ATUAÇÃO DA NEON COMO MERO MEIO DE PAGAMENTO

O consumidor, ao realizar uma compra de produto ou aquisição de serviço junto ao estabelecimento comercial, pode optar por utilizar diversos meios de pagamento, conforme sua própria conveniência, tais como dinheiro, cheque, cartão de débito ou cartão de crédito.

A escolha do produto ou serviço, a negociação de preço, eventual garantia, forma e prazo de pagamento, data de entrega e todas as derivações do produto ou serviço são realizadas tão somente entre o consumidor e o estabelecimento, sem qualquer interferência da Neon.

Inclusive, quem insere os dados para pagamento do produto ou serviço na maquineta de cartão de crédito de determinada credenciadora (por exemplo, Rede, Cielo, SafraPay, etc.) é o estabelecimento, cuja conferência fica à cargo do consumidor, que também precisa inserir sua senha pessoal do cartão de crédito para autorizar a transação.

Com a autorização da compra pelo portador do cartão, a Neon tem duas providências: **(i)** repassar o montante do valor do produto ou serviço para a credenciadora, que é quem mantém relacionamento com o estabelecimento, que liquida a operação para o estabelecimento e **(ii)** lançar o valor do produto ou serviço na fatura do portador do cartão.

Assim, resta evidente que a Neon não tem qualquer ingerência em relação ao lançamento incorreto ou inexistente na fatura de cartão de crédito, assim como no defeito/ausência do produto ou serviço contratado, visto que foi feito pelo estabelecimento comercial no momento da compra do produto ou do serviço.

Com isso, o fato de o cartão de crédito ter sido utilizado como meio de pagamento não pode ser interpretado como se a administradora do cartão passasse a participar da cadeia de consumo (art. 3º e art. 12 do CDC) estabelecida entre a parte consumidora e o estabelecimento comercial. Conforme ilustração abaixo, verificamos que a Neon não integra, em nenhum momento, a cadeia de consumo.



Ademais, a aquisição de bens, produtos e serviços pelo consumidor, junto ao estabelecimento comercial, configura legítima relação civil de compra e venda (art. 482, CC), da qual a Neon não faz parte.

Por seu turno, é importante destacar que a NEON:

- (i) Não participou da negociação para compra dos produtos, bem como da definição do preço, forma de pagamento, data da entrega tratativa, tratativas essas estabelecidas entre a consumidora e estabelecimento comercial;
- (ii) Não inseriu os dados para pagamento do produto ou do serviço na maquineta de cartão de crédito, sendo que quem o fez foi o estabelecimento, com a conferência da parte consumidora, quem inclusive inseriu sua senha pessoal para autorizar a transação;
- (iii) Cumpru com sua obrigação contratual e autorizou a despesa;
- (iv) Cumpru com a sua obrigação e antecipou os valores ao estabelecimento e posteriormente lançou mês a mês as parcelas na fatura da cliente;
- (v) Não entregou o produto ou o serviço contratado pela parte reclamante. Aliás, a NEON não atua no mercado do varejo e sim oferece crédito para aquisição de produtos e propicia meios de pagamento.

Por sua vez, a Sra. Terezinha por sua livre iniciativa:

- (vi) Escolheu o estabelecimento do qual desejou fazer a compra, bem como se loja física ou meio digital;
- (vii) Escolheu os produtos/serviços que desejava adquirir, bem como hoje possui meios para saber a reputação do estabelecimento e produto/serviço no mercado (ex.: pesquisa em sites como Google, Reclame Aqui, entre outros);
- (viii) Possui liberdade para eleger outros meios de pagamento, como dinheiro ou cheque;

(ix) Escolheu o meio de pagamento de cartão de crédito.

Nesse sentido, não há o que se falar em responsabilidade por falha na prestação de serviço da instituição de pagamento, uma vez que resta evidente que o serviço como meio de pagamento foi prestado de forma regular, tempestiva e adequada, não ocorrendo qualquer relação com a prestação de serviço ou produto que o cliente esteja adquirindo em estabelecimentos comerciais.

4. COMO FUNCIONA O CHARGEBACK?

Cumpre ponderar que a Neon não poderia simplesmente acatar o pedido de cancelamento e contestação de uma compra por uma questão de segurança jurídica das relações de consumo, vez que não participa da negociação entre as partes (Sra. Terezinha e Estabelecimento).

Nesse sentido, justamente por não saber o que foi combinado entre a Reclamante e o Estabelecimento é que a NEON precisa de todas as informações e de toda documentação pertinente à análise do caso, para dar início ao procedimento de *chargeback*.

O *chargeback* é o procedimento administrativo padronizado internacionalmente e ratificado pela ABECS através do qual o banco emissor do cartão/instituição de pagamento representa o seu cliente e intermedia o conflito entre o consumidor e o estabelecimento comercial que recebeu o valor pela compra.

As regras e prazos são determinados pelas “bandeiras” dos cartões – por exemplo, Mastercard e Visa, e devem ser seguidas pelos Banco emissores/instituições de pagamento e as credenciadoras, que são as empresas que mantêm relacionamento com os estabelecimentos comerciais, fornecendo as maquinetas de cartão para possibilitar o pagamento por esta via.

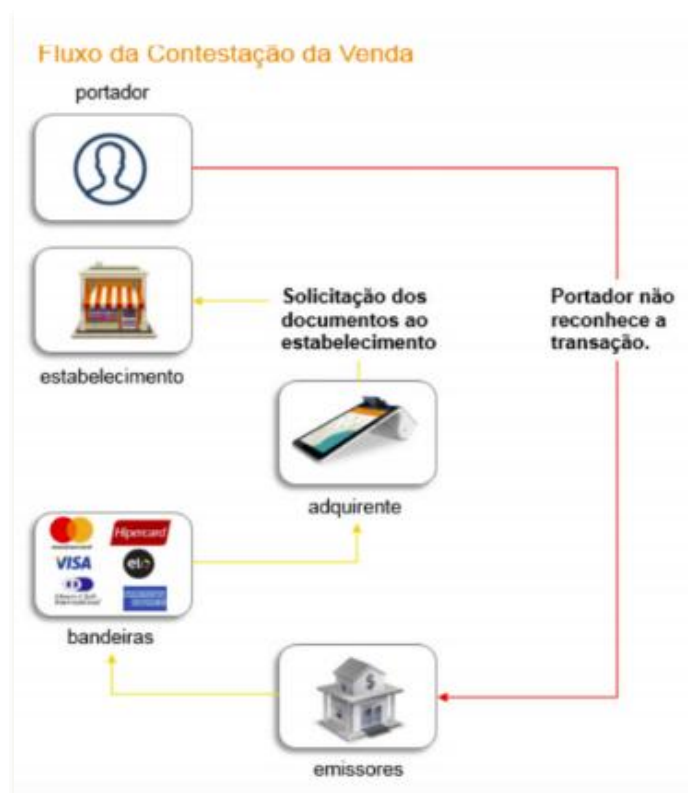
Por sua vez, a Neon avalia a contestação recebida pelo cliente e verificar-se-á válida, através da documentação e informações apresentadas.

Após, a Neon entra em contato com a bandeira do cartão, que por sua vez irá acionar a credenciadora que intermediou a venda do produto ou serviço que originou a discussão, iniciando o procedimento de *chargeback*.

comercial para que responda às alegações do consumidor, dizendo se concorda ou não com o estorno, situação em que deve refutar as alegações e documentos trazidos pela parte Consumidora, contestando-os e fazendo contraprova.

Caso a bandeira verifique que de fato a defesa do lojista não procede, a compra é cancelada e o reembolso é feito ao cliente. Por sua vez, caso o lojista ganhe a disputa, a bandeira do cartão reconhecerá a transação como legítima e o valor não será estornado.

Abaixo segue o fluxo do *chargeback*:



Ainda, assim que iniciado o procedimento de *chargeback*, ou seja, feita a reclamação dentro do prazo e junto da documentação correta, a Neon realiza o crédito provisório da despesa em cumprimento a boa-fé e em respeito ao seu cliente, o que demonstra a ausência de resistência da Neon em solucionar a questão.

Por meio do exposto, denota-se que o procedimento de *chargeback* e estorno de valores corresponde a uma disputa entre o estabelecimento comercial e a própria reclamante, de modo que a Neon em nada possui relação com o ocorrido e realizou o procedimento de forma regular.

5. DA VERDADE DOS FATOS

Cumprido informar que a Neon possui rígido controle de segurança para garantir aos seus usuários a utilização de seus serviços livre de prejuízos e transtornos que possam ser causados por terceiros.

Neste cenário, considerando que a Reclamada Neon é uma *fintech* de pagamentos, sendo somente elo entre comprador/vendedor. Nessa esteira, **a Neon não possui a prerrogativa para cancelar compras**, devendo tal procedimento ser realizado pelo estabelecimento em que a compra foi realizada, pois somente este possui a competência para tanto.

Nos casos em que **o titular da conta não reconhece uma cobrança realizada em sua conta ou cartão de crédito**, a Neon fornece o procedimento da contestação (*chargeback*), por meio do qual o cliente pode pleitear o estorno dos valores despendidos. Cada compra não reconhecida exige um procedimento para realização do estorno.

Veja Excelência, nesses casos, não se pode esperar que a Neon presuma que há irregularidade em determinada compra com base tão somente na alegação da titular da conta. Tais situações exigem uma análise apurada e, se confirmada qualquer irregularidade, o estorno será realizado no prazo pactuado no contrato havido entre as partes.

Por esta razão, é necessário explicar a possibilidade de realizar uma contestação, que é quando é aberto um processo para contestar uma compra e é feito em dois casos. Com efeito:

1. Em caso de compra não reconhecida: quando aparece na fatura ou no extrato de conta uma compra que o titular não fez. Pode acontecer em casos de extravio de cartão, golpes ou quando o cliente tem o seu cartão perdido, roubado ou furtado; e
2. Em caso de Desacordo Comercial: ele acontece quando o titular, de fato, realiza uma compra, mas o estabelecimento vendedor não cumpriu com o acordo, como por exemplo: produto não recebido, cancelamento de compra, valor duplicado, produto com defeito ou diferente da descrição e preço de compra não reconhecido.

Nessa esteira, conforme a cláusula 18.9 dos Termos e Condições de Uso da conta Neon, as solicitações de estorno possuem o prazo para resposta de 10 (dez) dias.

vi. Você pode **contestar** uma compra em até 105 dias da transação. Vamos analisar e te dar uma devolutiva em até 10 dias, se estiver tudo certo abriremos o processo junto à Visa. Ao aceitar esses Termos, você nos concede mandato para atuar em seu nome junto à Visa, autorizando lançamentos, investigações, compartilhamento de informações e outros. Durante esse processo, se a **contestação** for de uma compra no crédito, a fatura deve ser paga normalmente até o dia de vencimento real e no valor total, ok?

1

Verifica-se a necessidade de avaliação do ocorrido por parte da *fintech*, a fim de prestar o serviço de maneira mais assertiva possível. Após a análise da contestação, a Neon realiza o estorno, **caso este seja devido**.

Frise-se: o procedimento de contestação inicia-se internamente com a Neon e é remetido para análise da bandeira do cartão e estabelecimento vendedor, que analisarão a viabilidade do estorno.

Isto porque a Neon é uma *fintech* de pagamentos, sendo somente elo entre comprador/vendedor. Nessa esteira, a Neon não possui a prerrogativa para cancelar compras, devendo tal procedimento ser realizado pelo estabelecimento em que a compra foi realizada, pois somente este possui a competência para tanto.

Neste cenário, diferente do alegado pela Reclamante, esta jamais, repita-se! Em momento algum, contestou as aludidas compras.

Logo, a Neon tão somente tomou conhecimento dos fatos ante a ciência da distribuição da presente reclamação.

Ademais, não foi verificado qualquer indício de ilicitude ou irregularidade na transação apontada, a qual encontra-se dentro do perfil habitual da cliente.

Frisa-se ainda que, em casos como o presente, seria necessário que a cliente providenciasse o contato completo com o estabelecimento, para que pudesse ser analisado se informaram sobre a autoria da compra, ou seja, se foi de fato realizada pelo cliente.

Contudo, a reclamante sequer deu início a contestação de forma

¹ <https://Neon.com.br/static/termos-de-uso>> acesso em 10/04/2023
www.tortoromr.com.br

administrativa junto a instituição.

Nesse sentido, é sabido que não há como se esperar que a instituição de pagamento acate o pedido do cliente, com simples narrativas deste, sem qualquer prova a corroborar o quanto exposto.

Se não bastasse isso, em análise aos logs de acesso e geolocalização/IP do cliente, não foram encontradas irregularidades ou alterações suspeitas.

Ou seja, resta claro que é integralmente descabido penalizar a Neon, ora Reclamada, **ISSO PORQUE SEQUER É POSSÍVEL APONTAR À ESTA QUALQUER FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SEUS SERVIÇOS.**

Nesse sentido, resta claro que a Neon não se beneficiou do valor discutido, bem como procedeu com todos os atos necessários ao bom relacionamento com o cliente, todavia, o cliente sequer registrou contestação junto a Neon, para que se pudesse proceder com a análise das compras apontadas.

Resta evidente que não há que se falar em responsabilidade da Neon, a qual atua como mera instituição de pagamento, conforme já comprovado, devendo a reclamante caso de fato não reconheça as transações apontadas, buscar a responsabilização dos estabelecimentos comerciais, responsáveis pelo lançamento das compras contestadas.

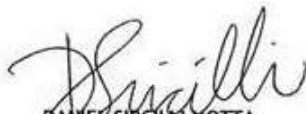
Diante de todo o exposto, a NEON reitera, como bem demonstrou, que vem exercendo a sua atividade com estrita observância ao Código de Defesa do Consumidor e leis esparsas que o regulamentam.

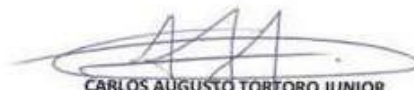
Assim, requer a Reclamada que seja afastada a pretensão do Reclamante, de modo que seja determinado o arquivamento da presente reclamação.

Por fim, requer-se que as intimações atinentes ao presente processo administrativo sejam todas realizadas em nome da Reclamada, **NEON PAGAMENTOS S.A. (“Neon” ou “Reclamada”)**, por meio de seu endereço eletrônico: contencioso@neon.com.br; ou endereço de sua sede, localizada na Avenida Francisco Matarazzo, 1.350, 2º andar, Água Branca, CEP 01455-906, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº. 20.855.875/0001-82, sob pena de nulidade.

Termos em que,
Pede deferimento.

São Paulo/SP, 08 de janeiro de 2026.


DANIEL SIRCELLI MOTTA
OAB/SP 235.506


CARLOS AUGUSTO TORTORO JUNIOR
OAB/SP 247.319