



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2603056400100056301

Data de retorno do consumidor(a): 01/04/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AURIVANIA DE MORAES DA SILVA

CNPJ/CPF: 061.459.683-11

Endereço: Rua João Campos Filho - 167 APTO 104 BLOCO 08 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-390

Telefone: (85) 98904-7554

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: contencioso@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 a consumidora que recebeu um e-mail da reclamada informando que sua fatura já estaria fechada. Diante da situação, e considerando que não possuía conta junto à reclamada, passou a verificar a veracidade das informações, momento em que constatou ter sido vítima de golpe, sendo que o indivíduo responsável estaria realizando compras indevidas em seu nome.

A consumidora afirma não reconhecer nenhuma das referidas transações e informa que entrou em contato com a reclamada na tentativa de cancelar tanto a conta quanto as compras realizadas de forma indevida, não obtendo êxito.

Ressalta, ainda, que permanecem faturas em aberto, apesar das tentativas de contato para esclarecimento da situação. Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora registrou boletim de ocorrência e compareceu a este órgão em busca de uma solução eficaz.



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

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da conta e das compras realizadas indevidamente.

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, 23 de Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

AURIVANIA DE MORAES DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____