

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100021301

RECLAMANTE: JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA **CPF:** 775.700.733-04

RECLAMADA: NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO **CNPJ:** 20.855.875/0001-82

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA em face do fornecedor NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, através da qual expõe que teve seu aparelho celular comprometido por terceiros, ocasionando a perda de acesso ao aplicativo da instituição financeira reclamada. Informa que necessita do extrato bancário para verificar eventuais transações não reconhecidas realizadas durante o período do acesso indevido. Afirmar que buscou solução administrativa junto à reclamada, porém não obteve atendimento eficaz. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o desbloqueio de sua conta e o restabelecimento do acesso ao aplicativo. Subsidiariamente, solicita o fornecimento dos extratos bancários referentes aos últimos 06 meses, a fim de possibilitar a verificação das movimentações realizadas no período mencionado.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 104, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 29 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 30/07/2026 08:17:02-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.104, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.29 14:55:07
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú