



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 27/04/2026 às 12:00:00

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: BRUNO VIANA SILVA

CPF do Consumidor: 032.581.833-92

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A	16.501.555/0001-57	26.04.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata o consumidor que possui uma maquineta da empresa Ton e que realizou uma transação no valor de R\$ 1.750,00. Afirma que, ao invés de o valor ser creditado em sua conta vinculada à referida empresa, o montante foi direcionado para uma conta do Mercado Pago.



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

Informa que, sem compreender a situação, entrou em contato com a empresa Ton, ocasião em que foi informado acerca da existência de um suposto contrato de garantia vinculado ao Mercado Pago, porém sem receber esclarecimentos claros e suficientes sobre a destinação do valor.

Ressalta, ainda, que possui um débito antigo junto ao Mercado Pago, contudo não concorda com a utilização do valor da transação para quitação desse débito, uma vez que entende se tratar de instituições distintas, não havendo autorização para tal compensação.

Diante da ausência de informações precisas, o consumidor buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, ao final, esclarecimentos detalhados acerca do ocorrido, bem como o estorno do valor para sua conta vinculada à Ton.

TRATATIVAS

27/04/2026 - **Carta**

Situação: Aberta