

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00052-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA em face do fornecedor NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, através da qual expõe em 10/12/2025, foi lançada em seu cartão de crédito, vinculado a empresa reclamada, uma transação parcelada em 04 vezes de R\$ 375,00 reais, com previsão de início de cobrança na fatura de janeiro de 2026. Todavia, alega não reconhecer a referida compra, afirmando não ter realizado a operação nem autorizado terceiros a utilizarem seu cartão. Aduz, ainda, que, ao contatar a reclamada, não obteve esclarecimentos quanto ao estabelecimento responsável pela transação, tampouco a adoção de providências para o cancelamento do lançamento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento da compra indevida.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 46, o fornecedor esclareceu que 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. 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. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 12 de janeiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 56 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 16 de janeiro de 2026.

Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 20/01/2026 12:46:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento da compra, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 56, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 20/01/2026 12:32:38-0300

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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú