



Lee
Brock
Camargo
ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 618
1º, 3º e 5º andares - Itaim Bibi
04530-000 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2149-5400
Fax: +55(11) 2149-5415
publica@lbca.com.br
www.lbca.com.br

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

PROTOCOLO/CIP Nº: 26.03.0564.001.00056-3

NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (“NEON”), sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 20.855.875/0001-82, com sede na Av. Francisco Matarazzo, 1350 - Água Branca, São Paulo - SP, CEP 05001-100, por seu advogado infra-assinado, na **RECLAMAÇÃO** em epígrafe, instaurada em virtude de reclamação apresentada por **AURIVANIA DE MORAES DA SILVA**, em estrita consideração ao Reclamante e respeito ao presente órgão, eis que não há que se falar em qualquer ato ilícito por parte desta Reclamada e, portanto, vem, respeitosa e tempestivamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar a sua **RESPOSTA ADMINISTRATIVA** e prestar os esclarecimentos que seguem.

1. DOS FATOS QUE EMBASAM A RECLAMAÇÃO

A consumidora relata que recebeu e-mail informando o fechamento de fatura, apesar de não possuir conta junto à instituição. Ao verificar a situação, constatou ter sido vítima de fraude, com realização de compras indevidas em seu nome.

Afirma não reconhecer as transações e informa que tentou cancelar a conta e as cobranças sem sucesso. Destaca ainda a existência de faturas em aberto e, diante da ausência de solução, registrou boletim de ocorrência e buscou auxílio junto ao órgão competente.

Diante do exposto, a Neon vem apresentar os esclarecimentos necessários para a controvérsia apresentada.

2. DOS ESCLARECIMENTOS SOBRE OS SERVIÇOS DA NEON - AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO

Primeiramente, é necessário esclarecer o serviço prestado por esta Reclamada.

Fundada em 2016, no Brasil, a Neon é uma fintech autorizada pelo Banco Central do Brasil, que se diferencia dos bancos tradicionais ao oferecer contas de pagamento. Por meio dessa modalidade, a Neon permite que os usuários realizem diversas operações financeiras, como transferências, pagamentos e depósitos, de maneira digital e simplificada.



Desde a sua fundação, a Neon tem como missão transformar a experiência financeira, utilizando tecnologia para oferecer serviços mais rápidos, acessíveis e com menos burocracia. Seu foco está em reduzir tarifas elevadas, destacando-se pela oferta de uma plataforma prática e flexível para o gerenciamento do dinheiro.¹

No caso em apreço, **não se observa qualquer conduta da empresa Reclamada que tenha contribuído para qualquer eventual prejuízo que tenha suportado ao Reclamante.**

Após consulta ao seu sistema interno, a Neon informa que a conta foi aberta de forma digital, mediante envio de selfie, com aprovação após validação em bureau e autenticação biométrica facial positiva. Constatou-se que todas as etapas de segurança foram devidamente cumpridas, não havendo indícios de irregularidade no processo de abertura da conta. Ademais, não foram identificadas alterações de dispositivo, e-mail ou dados cadastrais no período analisado.

Dessa forma, não foram encontrados indícios de fraude, invasão ou acesso não autorizado, estando as transações e contratações em conformidade com os protocolos de segurança da instituição.

Diante do exposto, a Neon esclarece que agiu de forma regular, seguindo os preceitos do Banco Central para abertura de conta, de modo que inexistente conduta ilícita ou ato que justifique a presente reclamação.

3. Dos REQUERIMENTOS

Diante de todo o exposto, a Neon requer seja recebida a resposta ora apresentada, e após a análise deste Ilustre Órgão espera o **ARQUIVAMENTO DESTA RECLAMAÇÃO com o resultado ATENDIDA**, tendo em vista que não há conduta lesiva ao Reclamante.

Além do mais, não há que se falar em qualquer irregularidade na atuação desta Reclamada ou em pendência no atendimento de seu cliente.

São Paulo, 01 de abril de 2026.


FÁBIO RIVELLI - OAB/SP 297.608

¹ <https://neon.com.br/conheca-a-neon>