

**PROCON**  
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ****CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2606056400100021301

Eu, **JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata o consumidor que teve seu aparelho celular comprometido por terceiros, circunstância que resultou no bloqueio de acesso ao aplicativo vinculado à sua conta junto à instituição financeira Neon.

Aduz que necessita ter acesso ao extrato bancário de sua conta, a fim de verificar eventuais transações realizadas por terceiros durante o período em que sofreu o acesso indevido ao dispositivo. Informa que buscou solução diretamente junto à instituição reclamada, porém não obteve êxito, uma vez que não conseguiu atendimento eficaz para tratar da demanda apresentada.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo sua intermediação para a resolução do caso.

**Pedido:** Como providência, requer o desbloqueio de sua conta e o restabelecimento do acesso ao aplicativo. Subsidiariamente, solicita o fornecimento dos extratos bancários referentes aos últimos 06 (seis) meses, a fim de possibilitar a verificação das movimentações realizadas no período mencionado.

**DATA DE RETORNO:** 23/06/2026, às 10:00 horas**AVISO:**

até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá comparecer a este órgão no horário e dia assinalados acima;

**IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de

11-06-2026, 09:19

Notificação



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

acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);  
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;  
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 11 de Junho de 2026.

Consumidor(a): JOSE RUBENS SILVA DA COSTA  
**JOSE RUBENS SILVA DA COSTA**