

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00049-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SARA ISMALIA MAIA FONTENELE em face do fornecedor NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, através da qual expõe que é titular de cartão de crédito emitido pelo banco digital Neon. Informa que a fatura com vencimento em 18/02/2026 foi adimplida de forma antecipada em 11/02/2026, no valor de R\$ 333,61 (trezentos e trinta e três reais e sessenta e um centavos). Entretanto, dias após a quitação, ao consultar o aplicativo da Serasa, constatou que a referida fatura permanecia indevidamente registrada como pendente de pagamento. Contudo, afirma que entrou em contato com a instituição financeira, ocasião em que foi informada de que o pagamento fora devidamente processado, inexistindo quaisquer débitos em aberto perante o banco. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a baixa do débito no aplicativo do Serasa.

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 consta às fls. 21, o fornecedor esclareceu que não há qualquer registro de negativação em nome da Reclamante relacionado a financeira Neon, inexistindo apontamento ativo, registro anterior baixado ou qualquer restrição decorrente de suposto débito junto a instituição. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 09 de março de 2026, conforme certidão constante às fls. 25 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da 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, 24 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto baixa do débito, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 25, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú