



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00021-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2026 às 09:11:27

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: JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA

CPF do Consumidor: 775.700.733-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NEON	NEON		
PAGAMENTOS SA	PAGAMENTOS SA	20.855.875/0001-82	26.06.0564.001.00021-301
INSTITUIÇÃO DE	INSTITUIÇÃO DE		
PAGAMENTO	PAGAMENTO		

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Bloqueio / Suspensão indevida do serviço

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.



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

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.

TRATATIVAS

11/06/2026 - **Carta**
Situação: Aberta