



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2604056400100049301

Data de retorno do consumidor(a): 07/05/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): BRUNO VIANA SILVA

CNPJ/CPF: 032.581.833-92

Endereço: Rua 52 - 203 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-140

Telefone: (85) 98561-0689

E-mail: brunovianaxj@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Nome Fantasia: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

CPF/CNPJ: 16.501.555/0001-57

Endereço de Correspondência: Avenida Doutora Ruth Cardoso - NÚMERO 7221, CONJ 2101 ANDAR 20 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05425-070

Telefone Institucional: (11) 3004-9680

E-mail Institucional: meajuda@stone.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que possui uma maquina da empresa Ton e que realizou uma transação no valor de R\$ 1.750,00. Afirma que, ao invés de o valor ser creditado em sua conta vinculada à referida empresa, o montante foi direcionado para uma conta do Mercado Pago.

Informa que, sem compreender a situação, entrou em contato com a empresa Ton, ocasião em que foi informado acerca da existência de um suposto contrato de garantia vinculado ao Mercado Pago, porém sem receber esclarecimentos claros e suficientes sobre a destinação do valor.

Ressalta, ainda, que possui um débito antigo junto ao Mercado Pago, contudo não concorda com a utilização do valor da transação para quitação desse débito, uma vez que entende se tratar de instituições distintas, não havendo autorização para tal compensação.



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

Diante da ausência de informações precisas, o consumidor buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, ao final, esclarecimentos detalhados acerca do ocorrido, bem como o estorno do valor para sua conta vinculada à Ton.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 27 de Abril de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Bruno Viana Silva

BRUNO VIANA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____