



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 23/03/2026 às 08:58:54

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: AURIVANIA DE MORAES DA SILVA

CPF do Consumidor: 061.459.683-11

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	20.855.875/0001-82	26.03.0564.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora que recebeu um e-mail da reclamada informando que sua fatura já estaria fechada. Diante da situação, e considerando que não possuía conta junto à reclamada, passou a verificar a veracidade das informações, momento em que constatou ter sido vítima de golpe, sendo que o indivíduo responsável estaria realizando compras indevidas em seu nome.



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

A consumidora afirma não reconhecer nenhuma das referidas transações e informa que entrou em contato com a reclamada na tentativa de cancelar tanto a conta quanto as compras realizadas de forma indevida, não obtendo êxito.

Ressalta, ainda, que permanecem faturas em aberto, apesar das tentativas de contato para esclarecimento da situação. Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora registrou boletim de ocorrência e compareceu a este órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da conta e das compras realizadas indevidamente.

TRATATIVAS

23/03/2026 - **Carta**

Situação: Aberta