



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100049301

Eu, **SARA ISMALIA MAIA FONTENELE**, 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 a consumidora que possui cartão de crédito junto ao banco digital Neon. Informa que a fatura com vencimento em 18/02/2026 foi quitada antecipadamente no dia 11/02/2026, no valor de R\$ 333,61 (trezentos e trinta e três reais e sessenta e um centavos).

Contudo, dias após o pagamento, ao consultar o aplicativo da Serasa, verificou que a referida fatura ainda constava como em aberto.

A consumidora afirma que entrou em contato com o banco, sendo informada de que o pagamento foi devidamente processado e que não há pendências junto à instituição financeira. Ainda assim, o débito permanece registrado no aplicativo do órgão de proteção ao crédito.

Diante da ausência de solução, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido:

Requer, assim, a baixa do débito no aplicativo do Serasa.

DATA DE RETORNO: 09/03/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de 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);



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

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, 23 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Sara Ismalia Maia Fontenele
SARA ISMALIA MAIA FONTENELE