



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100049301

Data de retorno do consumidor(a): 05/03/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SARA ISMALIA MAIA FONTENELE

CNPJ/CPF: 054.502.693-82

Endereço: Rua 64 - 420 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-280

Telefone: (85) 99870-4497

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Nome Fantasia: NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

CPF/CNPJ: 20.855.875/0001-82

Endereço de Correspondência: Rua Hungria - Nº 1400 - Jardim Europa - São Paulo - SP - 01455-000

Telefone Institucional: (11) 3125-5000

E-mail Institucional: contencioso@neon.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 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:



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

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

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, 23 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


SARA ISMALIA MAIA FONTENELE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____