

**Ilustríssimo Senhor Doutor Diretor Do Departamento De Proteção Ao Consumidor (Procon)
Municipal de Maracanaú – CE**

CIP 26.08.0564.001.00010-3

C&A PAY SOCIEDADE DE CREDITO S.A, inscrita no CNPJ/MF 49.173.791/0001-40, com sede na alameda Araguaia, 1222, AlphaVille, Barueri, SP, cep: 06455-000, brasil, neste ato representada por seu procurador abaixo assinado, vem, respeitosamente, à presença deste ilustre órgão de proteção e defesa do consumidor, apresentar seus **ESCLARECIMENTOS**, nos autos da reclamação promovida por **DANIEL DA SILVA LIMA**, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.



Alegações e pedidos autorais:

O consumidor relata que, ao tentar realizar uma compra em uma loja da reclamada, teve seu cartão de crédito recusado e foi informado de que o cartão estava bloqueado.

Afirma que buscou atendimento na loja e posteriormente entrou em contato com a central de atendimento, mas não obteve solução nem esclarecimentos sobre o motivo do bloqueio. Informa que continua com o cartão e o limite de crédito bloqueados, embora esteja com todas as faturas em dia.



Pedidos Autorais:

1. Requer o desbloqueio do cartão de crédito, bem como a revisão e o aumento do limite de crédito disponibilizado.

DO MÉRITO

A **C&A PAY**. tem como princípios gerais a satisfação, o respeito e a confiança no relacionamento com seus clientes, bem como a manutenção de sua imagem enquanto empresa confiável e consciente de sua responsabilidade social e empresarial, que persegue resultados de forma legal e transparente. Diante da presente reclamação e dos relatos da parte reclamante, o caso foi direcionado para análise.

A C&A esclarece que, conforme análise realizada pelo time de crédito, foi identificada deterioração no perfil financeiro da consumidora, marcada pela recorrência de atrasos no pagamento das faturas, circunstância que elevou o nível de risco associado à conta.

Diante desse cenário, foi realizada a redução do limite de crédito anteriormente disponibilizado. A fatura que permaneceu em atraso segue anexa, para fins de comprovação da ocorrência.

Contudo, considerando que a consumidora se encontra atualmente adimplente, a C&A providenciou a recomposição do limite anterior, no valor de **R\$ 400,00**.

Assim, a situação foi regularizada, não permanecendo bloqueio ou redução de limite em relação ao valor originalmente disponibilizado.

Fatura que ficou em atraso

Número do cartão: 6397.XXXX.XXXX.3845 Nome: Daniel Da Silva Lima Produto: CEA PAY Emissor: CEA				
Vencimentos:  2026 08/08 08/07 08/06 08/05 08/04 08/03 08/02 08/01 2025 2024	Resumo das Movimentações			
	Fatura Anterior	Créditos	Débitos	Saldo Atual
	81,23	-	81,23	= 81,23
				Valor Mínimo
				77,24
	Débitos e Despesas			
	Data	Descrição	Crédito	Débito
				Portador
	14/10/2025	Parcela de Compra com Juros - MNU-689-NORTH MARACANAUParc.8/8		39,78
				DANIEL DA S
	15/11/2025	Parcela de Compra com Juros - FOB-333-BENFICAParc.5/8		17,56
				DANIEL DA S
	27/01/2026	Parcela de Compra com Juros - FOB-333-BENFICAParc.2/8		18,90
				DANIEL DA S
	27/01/2026	Parc Seguro Parcela Premiada Facil - FOB-333-BENFICAParc.2/8		4,99
				DANIEL DA S
	07/05/2026	Baixa Pagamento Fatura Via Pix	81,23	
				DANIEL DA S

Número do cartão: 6397.XXXX.XXXX.3845

Nome: Daniel Da Silva Lima

Produto: CEA PAY

Emissor: CEA

Vencimentos:

2026

08/08

08/07

08/06

08/05

08/04

08/03

08/02

08/01

2025

2024

Resumo das Movimentações

Fatura Anterior		Créditos		Débitos		Saldo Atual	Valor Mínimo
81,23	-	0,00	+	59,81	=	141,04	123,66

Débitos e Despesas

Data	Descrição	Crédito	Débito	Portador
15/11/2025	Parcela de Compra com Juros - FOB-333-BENFICAParc.6/8		17,56	DANIEL DA S
27/01/2026	Parcela de Compra com Juros - FOB-333-BENFICAParc.3/8		18,90	DANIEL DA S
27/01/2026	Parc Seguro Parcela Premiada Facil - FOB-333-BENFICAParc.3/8		4,99	DANIEL DA S
24/06/2026	Multa Contratual		1,62	DANIEL DA S
24/06/2026	Juros de Mora		0,81	DANIEL DA S
24/06/2026	Encargos de Refinanciamento		15,42	DANIEL DA S
24/06/2026	IOF Rotativo		0,51	DANIEL DA S

Devido o cliente estar em dia atualmente foi realizado o retorno do limite anterior (400 reais).

Informações do cliente	
Id Conta:	6949623
CPF:	850.687.993-00
Portador:	Titular
Status Cartao:	Normal
Status Conta:	Normal
Dias em Atraso:	-
Data Venc. Cobr:	-
Melhor dia Compra:	28
Fatura Atual:	0,00
Refinancia:	Sim
Tx Financiamento	18,99 %
Esc Cobrança Atual:	-
Prog. Pontuação:	Inativo
Informações de fatura	
Informações de Limites	
Limite Disponível:	286,88
Disp. Parcela:	0,00
Disp. Saque:	0,00
Disp. Parcelado:	0,00
Limite À vista:	400,00
Limite Parcela:	0,00
Limite Parcelado:	0,00
Limite Saque:	0,00
Limite Máximo:	300,00

A Reclamada atua em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e lamenta qualquer transtorno, requer seja reconhecido que a C&A atendeu o pedido da consumidora, para que a presente reclamação seja devidamente arquivada como **ATENDIDA**.

Para ajudar na finalização do atendimento desta Reclamação, solicitamos que, por gentileza, retorne à plataforma do Procon/SP e informe se sua reclamação foi atendida, ação fundamental para o encerramento do seu caso e para a melhoria contínua dos serviços prestados. Agradecemos sua colaboração.

Por fim, requer a juntada dos atos constitutivos, da procuração e do substabelecimento anexos e que todas as intimações e publicações relativas ao feito sejam realizadas em nome da **C&A PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.**, sociedade anônima fechada, inscrita no CNPJ/MF 49.173.791/0001-40, com sede na Alameda Araguaia, 1222, Alphaville, Barueri, SP, CEP: 06455-000, Brasil.

Termos em que pede deferimento.
São Paulo/SP, 13 de agosto de 2026.



GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU