

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) RESPONSÁVEL PELO PROCON

Maracanaú – CE

**Número de Atendimento: 2602056400100047301**

**“NPAA – NELSON PASCHOALOTTO ADVOGADOS ASSOCIADOS”, sociedade de advogados, com sede Bauru, Estado de São Paulo, na Rua Dr. Olímpio de Macedo, nº. 3-40, Vila Cidade Universitária, CEP. 17012-533, inscrita no Cadastro nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (“CNPJ/MF”) sob nº 04.578.876/0001-70, (docs), por seus advogados, com endereço para notificações e intimações na Rua Dr. Olímpio de Macedo, nº. 3-40, Vila Cidade Universitária, CEP. 17012-533 - Fones 014 - 2108-8000, onde, visando à centralização no acompanhamento processual, requer sejam remetidas todas as intimações, no endereço retro e em nome de ROBERTA BEATRIZ DO NASCIMENTO - OAB/SP 192649, sob pena de tornar-se inválida e nula intimação/notificação diversa, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar sua RESPOSTA e ESCLARECIMENTOS à Reclamação formulada por JOSE MAURICIO FARIAS COSTA, fatos e fundamentos que passa a expor:**

“Relata o consumidor que possuía débito junto à Volkswagen, no valor aproximado de R\$ 107.000,00 (cento e sete mil reais). Informa que, no ano de 2026, buscou regularizar a pendência, firmando acordo com a empresa NPAA, Nelson Paschoalotto, responsável pela aquisição da dívida.

O acordo foi pactuado mediante o pagamento de entrada no valor de R\$ 10.021,94, com vencimento em 15/01/2026, seguida de mais nove parcelas mensais, com vencimentos sucessivos até 15/10/2026, cujos valores variam entre R\$ 6.586,06 e R\$ 6.655,10.

O consumidor afirma que já efetuou o pagamento da entrada e de três parcelas subsequentes. Contudo, ao analisar o documento contratual, constatou que a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito somente ocorreria após a quitação integral do acordo.

Relata que acreditava que, com o início dos pagamentos, seu nome seria imediatamente excluído dos cadastros restritivos, razão pela qual, diante da manutenção da negativação, buscou o Procon para intermediação da demanda.”

Pedido: Requer, assim, a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

A **NPAA – NELSON PASCHOALOTTO ADVOGADOS ASSOCIADOS** é uma empresa que atua na prestação de serviços de recuperação de crédito nas fases extrajudicial e judicial, agindo, pois, na exata conformidade com que lhe são direcionadas as cobranças, em nome e inteira responsabilidade dos seus contratantes, credores das obrigações contratuais.

Assim, à maior clareza, as cobranças são feitas de acordo com as informações de débito prestadas por seus contratantes, disponibilizadas por lotes, eletronicamente e, em caso de acordo, são precedidas de aprovação.

Impende esclarecer ainda que dispomos também da área de Ouvidoria, canal institucional da Empresa, que atua de forma imparcial, legalista, sob sigilo e confidencialidade e ética para atender todo e qualquer cliente/cidadão, realizando o atendimento, verificação e prestar-lhes o devido esclarecimento e posterior medida corretiva ou de melhoria interna nos casos onde identificada a necessidade. O qual o requerente poderia ter realizado um contato para maiores informações sobre o contrato, bem como solicitar auxílio, o que de fato não ocorreu.

***In casu***, essa reclamada foi contratada pelo Credor Banco Volkswagen detentor do débito em nome do reclamante, afeto ao contrato de nº 47496494.

Em verificação junto ao sistema desta reclamada identificamos que o contrato que consta em cobrança junto a nossa empresa, nos foi direcionado pelo credor Volkswagen, conforme discriminado acima. Após recebermos o direcionamento dos contratos, realizamos as ações de cobrança, ou seja, as tentativas de contatos telefônicos através dos meios de contatos constantes no cadastro do contrato no qual nos foi direcionado. Cobrança esta, realizada de forma legalista, pautada pela transparência, respeito e ética em observância especialmente as legislações vigentes relacionadas à cobrança de dívidas, como no Código de Defesa do Consumidor, mais especificamente

aos artigos 42 e 71. Atendendo, também, a Auto Regulação Bancária da FEBRABAN no item: **NORMATIVO SARB 001/2008, revisto e atualizado em 26 de novembro de 2015 e publicado em 20 de janeiro de 2016. VII – DO SERVIÇO DE COBRANÇA Art. 31.**

Em resposta à manifestação registrada junto ao **Número de Atendimento: 2602056400100047301**, prestamos os seguintes esclarecimentos:

Recebemos o contrato 47496494 em nossa empresa, sendo assim, entramos em contato ofertando possibilidades de pagamento, conforme valores disponibilizados pelo banco.

Modelo: VW / POLO CL TSI / 2022 placa SAU2G30.

Identificamos acordo entre as parcelas nas condições de 10x, segue abaixo as condições do parcelamento formalizado com cliente.

**Condições Parcelamento**

<b>Parcelas</b>	<b>Valor Parcelas</b>	<b>Vencimento</b>
1	R\$ 10.021,94	15/01/2026
2	R\$ 6.586,06	15/02/2026
3	R\$ 6.594,04	15/03/2026
4	R\$ 6.602,89	15/04/2026
5	R\$ 6.611,45	15/05/2026
6	R\$ 6.620,29	15/06/2026
7	R\$ 6.628,85	15/07/2026
8	R\$ 6.637,70	15/08/2026
9	R\$ 6.646,54	15/09/2026
10	R\$ 6.655,10	15/10/2026

Quanto a restrição alegada pelo cliente, informamos que não é de alçada do escritório realizar a inclusão ou a retirada junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Ressaltamos que o cliente formalizou o parcelamento mediante assinatura da minuta contratual, a qual contém todas as informações referentes ao acordo. Consta, ainda, na cláusula 6 a disposição acerca da retirada das restrições, conforme segue abaixo

6) Após o cumprimento total do presente acordo, o Requerente compromete-se a proceder com a exclusão definitiva do débito existente em nome do Requerido, inclusive procedendo com as baixas das restrições perante os órgãos de proteção ao crédito. A baixa do GRAVAME do bem garantia do contrato será realizada pelo Requerente junto ao SISTEMA NACIONAL DE GRAVAMES no período de 30 (trinta) dias, sempre após o cumprimento total do acordo, que se dará com o pagamento total dos valores mencionados no item "2". Nada mais podendo pleitear, em qualquer juízo ou grau de jurisdição, que tenha por objeto o referido débito;

Desse modo, e, conforme as condições previstas no contrato firmado junto ao Banco Volkswagen, a exclusão do nome dos órgãos de restrição ao crédito ocorrerá após a quitação integral do débito.

Na data de 05/03/2026, entramos em contato com Sr. José, através do telefone (85) 98830-2612 para ressaltarmos o acima relatado, o cliente alegou que possui uma empresa e que necessita que o seu nome seja retirado de restrição, esclarecermos a respeito do acordo e orientamos a entrar em contato com a central do Banco Volks para maiores esclarecimentos através do telefone 0800 770 1936. Cliente agradeceu e finalizamos.

Encaminharemos o parecer de nossa empresa no endereço de e-mail: [leidianeramosassistentesocial@gmail.com](mailto:leidianeramosassistentesocial@gmail.com).

**Desse modo, feitos os esclarecimentos retro, é certo que de parte dessa empresa de cobrança – NPAA – NELSON PASCHOALOTTO ADVOGADOS ASSOCIADOS, não há pendências, pois, foram prestados os devidos esclarecimentos.**

Não obstante, declara a reclamada sua manutenção à inteira disposição

para prestar outros esclarecimentos necessários à completa satisfação da reclamação e aproveitando o ensejo coloca-se ao dispor para atender o reclamante pelo e-mail da área de Ouvidoria da NPAA: [ouvidoria@paschoalotto.com.br](mailto:ouvidoria@paschoalotto.com.br).

Por fim, reitera-se que as intimações ou remessa postal dos atos desse r. Órgão a cientificar esta Reclamada, sejam feitas em nome da procuradora **ROBERTA BEATRIZ DO NASCIMENTO**, inscrita n. ° OAB/SP 192.649, no seu endereço **sede Bauru, Estado de São Paulo, na Rua Dr. Olímpio de Macedo, nº. 3-40, Vila Cidade Universitária, CEP. 17012-533**, pena de nulidade se efetivada de forma diversa.

Termos em que,

P. Deferimento.

Bauru, 05 de março de 2026.