



CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, inscrita no ME/CNPJ sob o n.º 60.779.196/0001-96, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, n.º 387, vem à presença de Vossa Senhoria, em atenção a notificação acima, apresentar os esclarecimentos.

I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

A parte Reclamante ingressou com a demanda alegando, em síntese, que possui contrato de empréstimo com a Reclamada, que já foi quitado, mas está sofrendo descontos.

Ante o exposto, pede esclarecimentos.

II. DO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES

A parte Reclamante possui com a Crefisa o seguinte contrato de empréstimo pessoal em aberto:

NÚMERO DO CONTRATO	VALOR DO EMPRÉSTIMO	QUANTIDADE E VALOR DAS PARCELAS DEVIDAS		SITUAÇÃO DO CONTRATO				
		QUANTIDADE DE PARCELAS	VALOR DAS PARCELAS	PARCELAS PAGAS	PARCELAS VENCIDAS	PARCELAS VINCENDAS	DIAS DE ATRASO	MOTIVO DO INADIMPLEMENTO
64060053364	R\$ 2.565,73	12	R\$ 537,00	1ª a 3ª	4ª a 12ª	-	254	INSUFICIÊNCIA DE SALDO EM CONTA

Primeiramente, a Reclamada esclarece que o contrato celebrado se trata de contrato de empréstimo pessoal, com desconto em conta corrente indicada pelo consumidor no momento da celebração, não havendo que se falar em empréstimo consignado ou descontos em benefício.

Conforme demonstrativo de débito em anexo, a parte Reclamante celebrou o contrato para pagamento mediante 12 parcelas de R\$ 537,00. O contrato teve atraso desde o dia 26/02/24, vencimento da primeira parcela, quando não havia saldo suficiente em conta para quitação da parcela, ocasionando o atraso no pagamento e cobrança de juros de mora.

Importante destacar que todas as condições do contrato foram discutidas entre as partes e todas as cláusulas esclarecidas a parte Reclamante anteriormente a formalização do negócio. Da mesma forma, as informações referentes à contratação estão expressamente indicadas tanto no instrumento contratual quanto no Anexo 2 – Custo Efetivo Total do contrato, o qual foi lido, compreendido e assinado pela parte Reclamante.

Assim, em razão do atraso no pagamento das parcelas, estas foram cobradas de forma fracionada, e ao valor das parcelas foram acrescidos encargos moratórios, tudo conforme previsão contratual.

Destaque-se que, foi a própria parte Reclamante quem escolheu a forma de pagamento de seu contrato estando ciente que deveria manter os débitos em sua conta para arcar com o pagamento das parcelas contratadas, o que não ocorreu, conforme retorno bancário em anexo.

Portanto, não houve nenhuma cobrança indevida; apenas foram cobradas as parcelas originalmente contratadas com o devido acréscimo dos encargos moratórios em razão do inadimplemento do acordo por parte da Reclamante.

No mais, a Reclamada informa que, visando manter um bom relacionamento com o cliente disponibiliza como proposta de acordo com opções de pagamento para quitação do contrato.

Neste sentido, havendo interesse na formalização de acordo, a Reclamada possui uma equipe específica para as referidas tratativas, de modo que nesta oportunidade informa que a Demandante poderá negociar seus contratos através do telefone (11) 2134-5297, canal disponível das 09h às 18h.

Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria, requer a Reclamada o ARQUIVAMENTO da presente reclamação.

Atenciosamente,

CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

Rua Canadá, 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436 000