

À,

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON – MARACANAÚ/ CE

CIP: 26.02.0564.001.00008-301

Reclamante: CELINA GOMES SILVA NOBRE

Reclamada: CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, - com endereço exclusivo para recebimento de notificações, intimações e citações: citacoes.juridicocivel@crefisa.com.br

I. DA RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO PARA A CREFISA (FINANCEIRA)

A Reclamante registrou esta reclamação contra o BANCO CREFISA S/A, inscrito no CNPJ sob o nº 61.033.106/0001-86, no entanto, verifica-se que a Reclamante não possui contratos com o Banco Crefisa S/A, mas possui contratos de empréstimos com a Financeira - CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, inscrita no CNPJ sob o nº 60.779.196/0001-96, pessoas jurídicas distintas.

Assim requer a retificação para constar como Reclamada a CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, inscrita no CNPJ sob o nº 60.779.196/0001-96, no polo passivo desta demanda.

II. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

A parte Reclamante registrou a presente demanda e alegou, em síntese, que:

Em 03/04/2024, contratou um empréstimo no valor de R\$ 1.639,08 (mil, seiscentos e trinta e nove reais e oito centavos), a ser pago em 12 (doze) parcelas mensais no valor de R\$ 136,59 (cento e trinta e seis reais e cinquenta e nove centavos).

Afirma que, mesmo após o término do período contratual e a quitação das parcelas previstas, continuaram sendo realizados descontos em sua conta bancária, caracterizando, uma cobrança contínua e sem previsão de encerramento.

Relata que tentou solucionar a situação diretamente com a empresa, sem êxito.

Ante o exposto, requer: o cancelamento dos descontos indevidos, bem como o estorno dos valores pagos a maiores.

III. DO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES

A parte Reclamante celebrou com a Crefisa o seguinte contrato de empréstimo pessoal, formalizado pelo App/Web:

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	SITUAÇÃO DOS CONTRATOS
095010590770	R\$ 626,68	12	R\$ 136,59	1ª à 11ª, a 12ª foi paga parcial	12ª	-	322	SALDO INSUFICIENTE EM CONTA CORRENTE

Esclarece a Reclamada que a Reclamante realizou alguns acordos do contrato acima descrito, senão vejamos:

Acordo para pagamento das parcelas 1ª à 12ª, descumprido:

DEMONSTRATIVO DE ACORDO					
Conforme: COBRANÇA INTERNA			Parc. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12		
Tipo Pagamento	Vencimento	Ult. Pagamento	Valor Acordado(R\$)	Valor Pago(R\$)	Situação
DEBITO C/C	22/04/2024	27/04/2024	100,00	100,00	RENEGOCIAÇÃO QUEBRADA

Acordo para pagamento das parcelas 9ª à 12ª, descumprido:

DEMONSTRATIVO DE ACORDO					
Conforme: COBRANÇA INTERNA			Parc. 9, 10, 11, 12		
Tipo Pagamento	Vencimento	Ult. Pagamento	Valor Acordado(R\$)	Valor Pago(R\$)	Situação
DEBITO C/C	22/04/2025	29/04/2025	143,98	143,98	RENEGOCIAÇÃO QUEBRADA

Acordo para pagamento das parcelas 11ª à 12ª, descumprido:

DEMONSTRATIVO DE ACORDO					
Conforme: COBRANÇA INTERNA			Parc. 11, 12		
Tipo Pagamento	Vencimento	Ult. Pagamento	Valor Acordado(R\$)	Valor Pago(R\$)	Situação
DEBITO C/C	22/09/2025	27/09/2025	168,70	168,70	RENEGOCIAÇÃO QUEBRADA

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.

Nesse sentido, cumpre informar que o valor do contrato e das parcelas, assim como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram escolhidos pela própria parte Reclamante.

Referido contrato encontra-se em aberto com parcelas vencidas e não pagas, cumulando atraso superior há 322 dias!

No mais, cumpre informar que o atraso no pagamento das parcelas é decorrente do saldo insuficiente na conta da parte Reclamante, conforme relatório de retorno bancário anexo, de modo que não prosperam as alegações de abusividade na cobrança dos valores, e, quitação do contrato.

Assim, em razão do atraso no pagamento das parcelas, ocasionado pelo saldo insuficiente na conta da parte Reclamante, estas foram cobradas de forma fracionada, e ao valor das parcelas foram acrescidos encargos moratórios, tudo conforme previsão contratual, de modo que não se sustenta a alegação de juros indevidos ou abusivos.

Os débitos fracionados ou parciais, encontram-se previsão contratual, inclusive, há autorização da Reclamante no contrato entabulado referente às cobranças de formas parciais ou fracionadas, ou seja, todos os descontos poderão ser feitos parceladamente na conta do Reclamante, de acordo com o saldo existente, até que seja atingido o valor da parcela vencida ou do saldo devedor, isentando a Reclamada de qualquer responsabilidade caso a conta não comporte o valor do documento a liquidar.

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:



São Paulo, 6 de Fevereiro de 2026

Referente: **CELINA GOMES SILVA NOBRE**

CPF: **26442088820**

Contrato: 095010590770
Data do Contrato: 03/04/2024
Valor Financiado: R\$ 626,68
Tomador: R\$ 618,01
Prazo: 12
Valor Mensal: R\$ 136,59

DEMONSTRATIVO DE DÉBITO						
Vencimento	Ult. Pagto	Atraso	Prestação (R\$)	Saldo (R\$)	Atualização (R\$)	Saldo Atual (R\$)
22/04/2024	22/05/2024	30	136,59	0,00	28,35	0,00
22/05/2024	20/06/2024	29	136,59	0,00	27,48	0,00
20/06/2024	22/08/2024	63	136,59	0,00	30,90	0,00
23/07/2024	20/09/2024	59	136,59	0,00	28,32	0,00
22/08/2024	20/09/2024	29	136,59	0,00	27,48	0,00
20/09/2024	13/12/2024	84	136,59	0,00	31,49	0,00
23/10/2024	23/01/2025	92	136,59	0,00	56,76	0,00
21/11/2024	20/02/2025	91	136,59	0,00	92,99	0,00
20/12/2024	22/05/2025	153	136,59	0,00	85,74	0,00
23/01/2025	21/08/2025	210	136,59	0,00	181,33	0,00
20/02/2025	22/01/2026	336	136,59	0,00	367,35	0,00
21/03/2025	22/01/2026	322	136,59	108,88	33,32	142,20
SALDO TOTAL ATUALIZADO			1.639,08	108,88	991,51	142,20

Nota-se no demonstrativo de débito acima que os atrasos se iniciaram a partir da 1ª parcela, senão vejamos:

1ª parcela com vencimento em 22/04/2024, paga integralmente em 22/05/2024, ou seja, após 30 dias em atraso;

2ª parcela com vencimento em 22/05/2024, paga integralmente em 20/06/2024, ou seja, após 29 dias em atraso;

3ª parcela com vencimento em 20/06/2024, paga integralmente em 22/08/2024, ou seja, após 63 dias em atraso;

4ª parcela com vencimento em 23/07/2024, paga integralmente em 20/09/2024, ou seja, após 59 dias em atraso;

5ª parcela com vencimento em 22/08/2024, paga integralmente em 13/12/2024, ou seja, após 89 dias em atraso;

6ª parcela com vencimento em 20/09/2024, paga integralmente em 22/08/2024, ou seja, após 63 dias em atraso;

7ª parcela com vencimento em 23/10/2024, paga integralmente em 23/01/2025, ou seja, após 92 dias em atraso;

8ª parcela com vencimento em 21/11/2024, paga integralmente em 20/02/2025, ou seja, após 91 dias em atraso;

9ª parcela com vencimento em 20/12/2024, paga integralmente em 22/05/2025, ou seja, após 153 dias em atraso;

10ª parcela com vencimento em 23/01/2025, paga integralmente em 21/08/2025, ou seja, após 210 dias em atraso;

11ª parcela com vencimento em 20/02/2025, paga integralmente em 22/01/2026, ou seja, após 336 dias em atraso;

12ª parcela com vencimento em 21/03/2025, paga “parcialmente” em 22/01/2026, ou seja, após 322 dias em atraso, e, ainda há saldo remanescente para sua quitação.

Portanto, não houve nenhuma cobrança indevida, apenas foram cobradas as parcelas originalmente contratadas com o devido acréscimo dos encargos moratórios em razão do saldo insuficiente na conta da parte Reclamante.

No que se refere aos juros, estes, estão de acordo com a legislação vigente. Aliás, os juros cobrados são exatamente aqueles pactuados pelas partes e, portanto, de conhecimento da Reclamante desde a negociação do empréstimo, ressaltando-se que foi a Reclamante quem procurou a Reclamada e, após plena ciência de todos os termos do contrato optou por finalizar a contratação.

No mais, a Reclamada informa que, visando manter um bom relacionamento com o cliente disponibiliza a proposta de acordo, a qual a Reclamante, havendo interesse na formalização, deverá entrar em contato com a Reclamada, pois possui uma equipe específica para melhor

atendê-la, bem como, para as referidas tratativas, de modo que nesta oportunidade informa que a Reclamante poderá negociar seu contrato 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