

**ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

F/A – PROTOCOLO: 25.05.0564.001.00023-3

CONCILIG TELEMARKETING E COBRANÇA LTDA.,

Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ sob nº 08.684.859/0001-79, com sede na Rua Antônio Alves n. 29-16, Vila Guedes de Azevedo, na cidade de Bauru/SP, CEP 17017-000, por intermédio de seu advogado e bastante procurador que a presente subscreve vem, tempestivamente, apresentar seus **ESCLARECIMENTOS À RECLAMAÇÃO** de número em epígrafe, que lhe promove **WELYSTON ANTONY DA SILVA ROCHA**, pelos motivos fáticos e de direito abaixo elencados.

I - DOS FATOS

O autor relata que, em novembro de 2022, contratou um empréstimo pessoal junto ao Banco Next, no valor de R\$ 24.288,93 (vinte e quatro mil duzentos e oitenta e oito reais e noventa e três centavos), com pagamento previsto em 40 parcelas de R\$ 887,90 (oitocentos e oitenta e sete reais e noventa centavos).

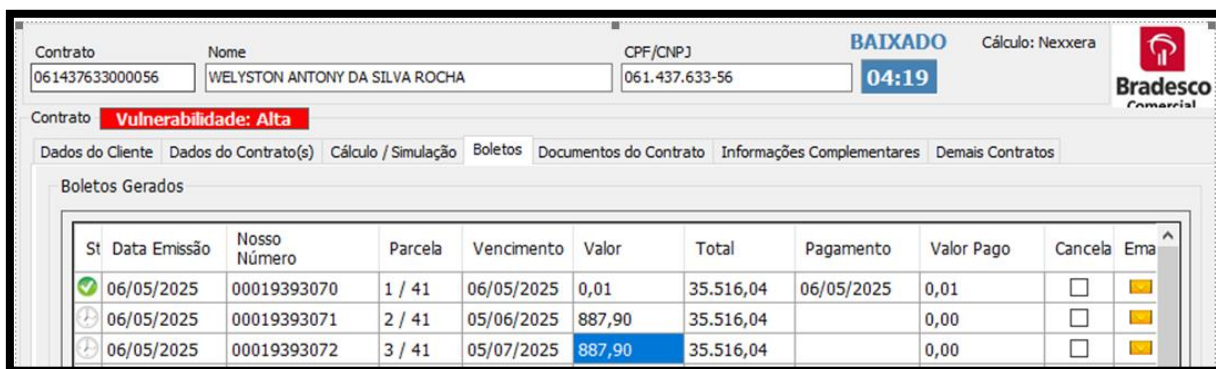
Informa que, após cerca de dois anos de inadimplemento, a empresa CONCILIG entrou em contato oferecendo propostas de negociação, as quais inicialmente não foram aceitas.

Afirma, ainda, que realizou uma contraproposta de entrada no valor de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), mas que a CONCILIG não teria compreendido sua resposta e acabou realizando um parcelamento sem sua autorização, solicitando, assim, o cancelamento do acordo, o qual afirma não reconhecer.

II - DA REALIDADE DOS FATOS E FUNDAMENTOS

Inicialmente, cumpre esclarecer que a empresa CONCILIG atua como assessoria de cobrança, responsável por intermediar negociações entre credores e devedores, sempre com estrita observância à legislação vigente e aos princípios da boa-fé, transparência e respeito ao reclamante.

Em relação ao presente caso, após análise interna e consulta aos sistemas, constatamos que **houve a regular formalização do acordo, com plena ciência e aceite do autor** na data de **06/05/2025**, com vencimento da primeira parcela em **05/06/2025**, no valor de **R\$ 887,90**, parcelado em **40 vezes**.

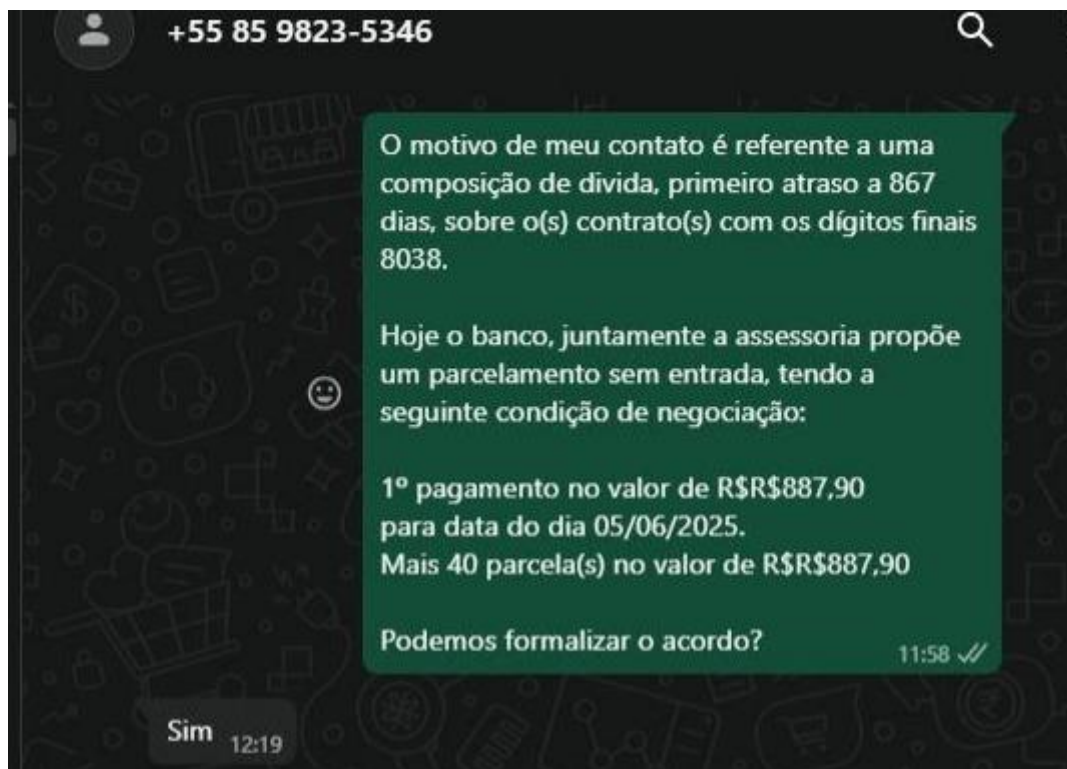


The screenshot displays a Bradesco system interface for contract management. At the top, fields for 'Contrato' (061437633000056), 'Nome' (WELYSTON ANTONY DA SILVA ROCHA), and 'CPF/CNPJ' (061.437.633-56) are visible, along with a 'BAIXADO' status and a 'Cálculo: Nexxera' label. A red banner indicates 'Contrato Vulnerabilidade: Alta'. Below this, a tabbed interface shows 'Dados do Cliente', 'Dados do Contrato(s)', 'Cálculo / Simulação', 'Boletos', 'Documentos do Contrato', 'Informações Complementares', and 'Demais Contratos'. The 'Boletos Gerados' section contains a table with the following data:

St	Data Emissão	Nosso Número	Parcela	Vencimento	Valor	Total	Pagamento	Valor Pago	Cancela	Ema
✓	06/05/2025	00019393070	1 / 41	06/05/2025	0,01	35.516,04	06/05/2025	0,01	☐	
⌚	06/05/2025	00019393071	2 / 41	05/06/2025	887,90	35.516,04		0,00	☐	
⌚	06/05/2025	00019393072	3 / 41	05/07/2025	887,90	35.516,04		0,00	☐	

Importante destacar que, **na oportunidade da negociação, todas as condições do parcelamento foram devidamente expostas e esclarecidas ao autor**, incluindo valores, prazos, forma de pagamento e encargos.

O reclamante **expressamente aceitou a proposta apresentada**, autorizando a formalização do acordo e o envio do boleto para pagamento do parcelamento da dívida. Assim, ao contrário do que alega, não houve qualquer imposição ou contratação sem a sua anuência.



Em que pese o inconformismo manifestado, não se verifica qualquer irregularidade na atuação da CONCILIG. O acordo foi formalizado de maneira legítima, mediante **consentimento livre, expresso e informado** do autor, em conformidade com as normas aplicáveis.

Não obstante, após a efetivação do acordo, **o contrato foi novamente baixado pelo Banco Next, credor e titular do crédito**, encerrando, assim, a atuação da CONCILING neste caso.

Com a **baixa do contrato**, cessou automaticamente **todo e qualquer tipo de acesso ou gestão por parte desta assessoria**, inclusive a emissão de boletos, atualização de valores ou mesmo o envio de comunicações ou acionamentos relacionados à cobrança.

Assim, eventual solicitação de cancelamento deverá ser formalmente apresentada junto ao Banco Next, titular do crédito, que possui competência para analisar e autorizar eventual desfazimento da negociação.

Diante do exposto, a CONCILIG reitera a regularidade de sua atuação, a validade do acordo formalizado e a inexistência de qualquer contratação sem o devido consentimento do autor.

Reafirmamos nosso compromisso com a ética, a transparência e o respeito aos direitos do autor, colocando-nos à disposição deste respeitável órgão e do reclamante para esclarecimentos adicionais.

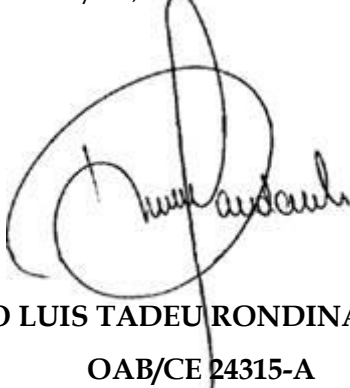
III - DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer o recebimento da presente manifestação e que sejam acolhidos os esclarecimentos ora prestados, com o consequente arquivamento da reclamação como NÃO FUNDAMENTADA, ante a ausência de irregularidade ou ilicitude na conduta da Concilig, que atuou dentro dos parâmetros legais e éticos, promovendo a negociação de forma clara, transparente e com o expreso consentimento do reclamante.

Reitera-se que a Concilig não possui mais qualquer gestão ou ingerência sobre o contrato em questão, o qual foi baixado pelo credor após a formalização do acordo, restando eventuais tratativas exclusivamente sob responsabilidade do Banco Next, titular do crédito.

Termos em que, pede deferimento.

Bauru/SP, 23 de maio de 2025.



REINALDO LUIS TADEU RONDINA MANDALITI
OAB/CE 24315-A