

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR (PROCON) MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE.



PROCESSO Nº: 26.09.0564.001.00014-3.

C&A PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. ("C&A Pay" ou "Reclamada"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 49.173.791/0001-40, com sede na Alameda Araguaia, nº 1222, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP: 06455-000, 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 proposta por **DANIEL DA SILVA LIMA**, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.



Alegações:

O consumidor relata que, após tratativa em processo administrativo anterior, o limite de crédito não teria sido integralmente efetivado, figurando em seu aplicativo o patamar de R\$ 300,00.



Pedidos Autorais:

Requer a revisão e a negociação do aumento de seu limite de crédito para R\$ 1.200,00 ou, subsidiariamente, para R\$ 800,00.

DO MÉRITO:
DA DINAMICIDADE DA POLÍTICA DE CRÉDITO.

A **C&A** tem como princípios gerais a **satisfação, o respeito e a confiança** no relacionamento com seus clientes, atuando em **estrita consonância com o Código de Defesa do Consumidor** e lamentando profundamente qualquer eventual transtorno vivenciado pela consumidora.

A Reclamada comparece aos autos para demonstrar a total regularidade de sua conduta, pautada no estrito cumprimento das normas regulatórias que regem o Sistema Financeiro Nacional.

Cumpra esclarecer que a C&A Pay adotou as providências de alinhamento necessárias em tratativas pretéritas, restabelecendo o limite da conta do Reclamante:

Resumo do cliente

Esse é um resumo dos dados pessoais e também financeiros do usuário.

Cliente

Cartão
6397 XXXX XXXX 3845 • [bloquear cartão](#)

Nome completo
Daniel Da Silva Lima

Nascimento
02/06/1982

CPF
850.687.993-00

Estado civil

E-mail
danieldasilvalima576@gilm.com

Telefone (nunca houve alteração deste telefone de contato)
(085) 986131284

Endereço
Rua 18, 370, Casa - Novo Maracanau - Maracanau - CE - 61905610

Resumo financeiro

Limites
R\$ 400,00 para compras

Saldo (crédito) disponível
-R\$ 342,08

Saldo para saque disponível
R\$ 0,00

Dia do vencimento
8 • [alterar vencimento](#)

última alteração 15/02/2025 às 11:57:00 - 556 dias atrás

Melhor dia para compra
28

Status SCPC
Positivado

Registro sistêmico anterior, de agosto de 2026, no qual foi estabelecido o limite de R\$ 400,00.

Contudo, faz-se imperioso destacar que os limites de crédito disponibilizados aos clientes **não possuem caráter estático ou perpétuo**. Eles submetem-se a **avaliações sistêmicas periódicas, voltadas à gestão contínua de risco, perfil financeiro e score de mercado**

Dessa forma, eventuais flutuações ou readequações de limites inserem-se na esfera da autonomia privada e da estrita política interna de crédito da instituição, respaldadas pelas normativas do Banco Central.

Trata-se, portanto, de exercício regular de direito (Art. 188, I, do Código Civil), visando à preservação da saúde financeira da operação. Por conseguinte, resta evidente a ausência de prática abusiva ou de falha na prestação dos serviços por parte da C&A Pay.

Pugna-se pelo reconhecimento de que a C&A Pay atua em conformidade com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, requerendo-se o subsequente encerramento e arquivamento da presente reclamação como **ATENDIDA**.

Para ajudar na finalização do atendimento desta Reclamação, solicitamos que, por gentileza, retorne à plataforma do Procon 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.**

Termos em que pede deferimento.

São Paulo - SP, 11 de setembro de 2026.



GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU