

Ao Procon Municipal de Maracanaú/CE

Caso: 26.08.0564.001.00037-3

Consumidor(a): Edmilson Holanda Lima

CPF: 155.403.673-91

MIDWAY S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ nº 09.464.032/0001-12, com sede na Rua Lemos Monteiro, 120, andares 15/Parte/16/17/18, Edif. Pinheiros One, Butantã, São Paulo/SP, CEP 05501-050, representada(s) na forma do seu estatuto social e por seus advogados (anexo), vem apresentar **ESCLARECIMENTOS** pelos motivos a seguir expostos.

De início, importa destacar que a fornecedora pauta sua atividade comercial no respeito, na confiança e na satisfação plena de seus consumidores, além de possuir plena consciência de sua função social e de suas responsabilidades empresariais. Por tal razão, e visando conferir máxima celeridade no atendimento e na resolução de eventuais queixas, dispõe de **canal telefônico direto e exclusivo para utilização pelos PROCONs**, podendo ser acessado a qualquer momento pelo atendente ou gestor responsável:

(11) 3777-9245 – Para Riachuelo (lojas físicas e online) e Midway
--

Em atenção à presente demanda, cumpre esclarecer que a reclamação versa sobre débito decorrente de contrato de crédito mantido entre as partes, sendo que, em audiência realizada perante o órgão de proteção e defesa do consumidor, foram solicitados esclarecimentos complementares acerca do procedimento de cessão da carteira de crédito.

Nesse contexto, informa-se que o procedimento de cessão de carteira já foi devidamente iniciado e encontra-se em fase de conclusão operacional, com previsão de finalização em 06/11/2026. Em razão da transferência em curso, as informações e atribuições relacionadas ao crédito estão sendo gradativamente direcionadas à empresa cessionária responsável pela gestão da carteira.

Diante desse cenário, a Reclamada esclarece que, no presente momento, não dispõe de medidas adicionais passíveis de adoção para dar prosseguimento às solicitações formuladas pelo consumidor, uma vez que os trâmites necessários à efetiva transferência ainda estão em processamento.

Não obstante, a empresa reafirma seu compromisso com a busca de uma solução consensual para a presente lide, motivo pelo qual se compromete a manter contato direto com o consumidor, por meio de seu telefone e endereço eletrônico cadastrados, tão logo haja a conclusão do procedimento de cessão e a disponibilização das informações necessárias para viabilizar o adequado atendimento da demanda.

Por fim, registra-se que a Reclamada permanece à disposição para prestar os esclarecimentos cabíveis e envidará todos os esforços necessários para promover a regular resolução da controvérsia.

Pelo exposto, observa-se que a conduta da fornecedora atende a todas as normas jurídicas aplicáveis, em especial ao Código de Defesa do Consumidor, prezando pela qualidade dos produtos e serviços ofertados e pelo devido cumprimento de todos os direitos básicos do consumidor (art. 6º do CDC), notadamente o direito à adequada informação.

Assim, perfeitamente regular a conduta da fornecedora, inexistente qualquer infração ou conduta abusiva, motivo pelo qual pede o **arquivamento** da presente reclamação.

Nesses termos, pede deferimento.

Natal/RN, 19 de outubro de 2026.



ABRAÃO LUIZ FILGUEIRA LOPES

OAB/RN 9.463