

Ao PROCON de Maracanaú.

Caso: 25.07.0564.001.00041-3

Consumidor(a): Antonio Barbosa de Aguiar

CPF: 089.869.753-0

LOJAS RIACHUELO S/A, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ nº 33.200.056/0001-49, 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
--

Atendendo à solicitação do senhor Antonio Barbosa, segue abaixo a simulação da proposta de negociação oferecida pela fornecedora.

Empréstimo Saque Fácil – Contrato 22880408 / 1031422880408-00 (Renegociação do contrato original 13344353).

Número do Contrato: 13344353							
Vencido.	NP	Vr. Parc.	Juros	Multa	Desc. Antecip.	Iof	Valor a Pagar
05/11/2024	10	R\$ 651,04	R\$ 362,90	R\$ 13,02		R\$ 21,59	R\$ 1.048,55
05/12/2024	11	R\$ 651,04	R\$ 401,78	R\$ 13,02		R\$ 21,88	R\$ 1.087,72
05/01/2025	12	R\$ 651,04	R\$ 383,89	R\$ 13,02		R\$ 19,17	R\$ 1.067,12
05/02/2025	13	R\$ 651,04	R\$ 352,22	R\$ 13,02		R\$ 16,53	R\$ 1.032,81
05/03/2025	14	R\$ 651,04	R\$ 324,50	R\$ 13,02		R\$ 14,23	R\$ 1.002,79
05/04/2025	15	R\$ 651,04	R\$ 294,76	R\$ 13,02		R\$ 11,75	R\$ 970,57
05/05/2025	16	R\$ 651,04	R\$ 266,90	R\$ 13,02		R\$ 9,44	R\$ 940,40
05/06/2025	17	R\$ 651,04	R\$ 239,04	R\$ 13,02		R\$ 7,12	R\$ 910,22
05/07/2025	18	R\$ 651,04	R\$ 206,83	R\$ 13,02		R\$ 4,95	R\$ 875,84
05/08/2025	19	R\$ 651,04	R\$ 140,79	R\$ 13,02		R\$ 2,83	R\$ 807,68
05/09/2025	20	R\$ 651,04	R\$ 46,69	R\$ 13,02		R\$ 0,94	R\$ 711,69
05/10/2025	21	R\$ 651,04			R\$ 33,56		R\$ 617,48
05/11/2025	22	R\$ 651,04			R\$ 106,77		R\$ 544,27
05/12/2025	23	R\$ 651,04			R\$ 169,34		R\$ 481,70
05/01/2026	24	R\$ 651,04			R\$ 226,45		R\$ 424,59
		R\$ 9.765,60					R\$ 12.523,43

Prestações	Valor		Prestações	Valor
1	R\$ 7.439,70		13	R\$ 769,42
2	R\$ 3.818,50		14	R\$ 731,12
3	R\$ 2.611,28		15	R\$ 698,04
4	R\$ 2.009,10		16	R\$ 669,23
5	R\$ 1.648,71		17	R\$ 643,96
6	R\$ 1.408,08		18	R\$ 621,53
7	R\$ 1.237,01		19	R\$ 601,61
8	R\$ 1.109,14		20	R\$ 583,79
9	R\$ 1.010,21		21	R\$ 567,79
10	R\$ 931,41		22	R\$ 553,35
11	R\$ 867,36		23	R\$ 540,29
12	R\$ 814,27		24	R\$ 528,42

Quitação: R\$ 7.692,63 com vencimento 22/09/2025.

Parcelado: Entrada de R\$ 770,00 com vencimento 22/09/2025 com mais até 24x parcelas de R\$ 528,42, **sendo a primeira parcela para 22/10/2025.**

💰 Empréstimo	SIPF	310	30013344353	10.405,15	2.009,94	12.415,09
produto	origem	dias de atraso	contrato	em aberto	saldo futuro	total saldo

Quitação (desc.) 4911,96 - 12362,68	Confissão (desc.) 4830,8 - 12523,45
---	---

*tab. finan.	data ent.	desconto	100% 4.830,80	*valor ent.	max. 6.154,12	Simular
1	22/09/2025 até 22/09/2025	0% 0,00	770,00	60% 4.615,59		
				min. 769,26		

- 1.647,13 (saldo)	Data 1ª parcela 22/10/2025	O vencimento das demais parcelas ocorrerá no mesmo dia dos meses subsequentes.
- 3.183,67 (juros)		
detalhe desc.		

EMPRÉSTIMO PESSOAL – TOPAZ – N° 22880408:

💰 Empréstimo	TOPAZ	165	1031422880408-000	1.486,59	0,00	1.486,59
produto	origem	dias de atraso	contrato	em aberto	saldo futuro	total saldo

Quitação (desc.) 363,12 - 1486,59	Confissão (desc.) 363,12 - 1486,59
---	--

Quit. Saldo Aberto

parcelas em aberto	Ver mais
data pgto.	12/09/2025
saldo em 12/09/2025	1.182,60
total de encargos	+ 303,99
sub-total	1.486,59
desconto	100% 363,12 0% 0,00
desc. juros	- 303,99
desc. saldo	- 59,13
total pgto 12/09/2025	1.123,47

Contratar

Quitação: R\$ 1.123,47 com vencimento 12/09/2025.

Parcelado: Entrada de R\$ 115,00 com vencimento 22/09/2025 com mais até 24x parcelas de R\$ 76,98, sendo a primeira parcela para 22/10/2025.

Prestações	Valor		Prestações	Valor
1	R\$ 1.083,79		13	R\$ 112,09
2	R\$ 556,26		14	R\$ 106,51
3	R\$ 380,40		15	R\$ 101,69
4	R\$ 292,68		16	R\$ 97,49
5	R\$ 240,18		17	R\$ 93,81
6	R\$ 205,13		18	R\$ 90,54
7	R\$ 180,20		19	R\$ 87,64
8	R\$ 161,57		20	R\$ 85,05
9	R\$ 147,17		21	R\$ 82,71
10	R\$ 135,69		22	R\$ 80,61
11	R\$ 126,35		23	R\$ 78,71
12	R\$ 118,62		24	R\$ 76,98

💰 Empréstimo TOPAZ 165 1031422880408-000 1.486,59 0,00 1.486,59
 produto origem dias de atraso contrato em aberto saldo futuro total saldo

Quitação
(desc.) 0 - 0

Confissão
(desc.) 363,12 - 1486,59

*tab. finan.

1

data ent.

22/09/2025

até 22/09/2025

desconto

100% 363,12

0% 0,00

*valor ent.

115,00

max. 898,78

60% 674,08

min. 112,35

Simular

- 59,13 (saldo)

- 303,99 (juros)

detalhe desc.

Data 1ª parcela

22/10/2025

O vencimento das demais parcelas ocorrerá no mesmo dia dos meses subsequentes.

(VENCIMENTO EM FINS DE SEMANA) Destacamos que se a data da primeira parcela for fixada em um fim de semana, o valor poderá ser pago no primeiro dia útil posterior a data.

Importa mencionar que, em caso de mudança nos valores de entrada ou na data da proposta, haverá mudança com relação ao saldo para pagamento a vista e parcelado.

Importante considerar que:

- a) As simulações apresentadas não se referem a contratos cedidos ou de recompra, quando há venda de carteira.
- b) O prazo para aceite e cadastramento da proposta apresentada será de até 24hs antes da data de vencimento constante na simulação, tanto para pagamento à vista como parcelado.

Por fim, **em caso da proposta ser aceita pelo consumidor**, orientamos que seja feito contato através de encaminhamento de e-mail para proconccr@riachuelo.com.br (contendo nome completo, CPF e a proposta escolhida) até 24h antes do vencimento da proposta.

Somado a isto, solicitamos que seja informado em ata os contatos do consumidor (e-mail e telefone) para que possamos encaminhar boletos relativos ao acordo.

Caso o cliente deseje mais esclarecimentos sobre o débito ou para solicitar outras propostas de negociação, recomendamos que contate a nossa Central de Atendimento nos números abaixo.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO CARTÃO RCHLO MASTERCARD / VISA

3004 5417 - Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 727 4417 - Demais localidades

Segunda à sábado, das 8h às 22h

SAC 0800 721 3344 – 24h por dia, 7 dias por semana

SAC Deficientes Auditivos 0800 722 0626 – 24h por dia, 7 dias por semana

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, 15 de setembro de 2025.



ABRAÃO LUIZ FILGUEIRA LOPES

OAB/RN 9.463