

Ao PROCON Municipal de Maracanaú/CE.

Caso: 25.07.0564.001.00041-3

Consumidor(a): Antonio Barbosa de Aguiar

CPF: 089.869.753-00

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
--

Passando ao caso sob análise, o consumidor relata que participou de uma audiência para uma proposta de negociação no qual não foi aceita por ele, posteriormente, recebeu outra proposta via Whatzapp que por receio não firmou nenhum acordo e solicita uma nova proposta.

A situação foi direcionada para análise pelos setores internos competentes, onde verificamos que o consumidor possui vínculo através do cartão Riachuelo Visa (sem débitos) e dois empréstimos SIPF (plataforma interna), que atualmente está em atraso com 110 e 225 dias em atraso.

Empréstimo Saque Fácil - Contrato 22880408 / 1031422880408-000 (renegociação do contrato original 13535972)

Débito atualizado para hoje:

Vencimento	Parcela	Valor parc.	Juros	Multa	Desc. antecip.	Desc. concedido	IOF atraso	Valor a pagar	Status
30/03/2025	3	236,52	56,24	4,73	-	-	1,82	299,31	Atraso
30/04/2025	4	236,52	39,16	4,73	-	-	1,25	281,66	Atraso
30/05/2025	5	236,52	23,58	4,73	-	-	0,82	265,65	Atraso
30/06/2025	6	236,52	8,40	4,73	-	-	0,32	249,97	Atraso
30/07/2025	7	236,52	-	-	4,55	-	-	231,97	Aberta
		1182,60						1328,56	

Para quitação do débito, o consumidor poderá realizar o pagamento no valor de R\$ 1.208,005 com vencimento em 28/07/2025.

Em caso de confissão de dívida, poderá realizar o pagamento da entrada no valor de R\$ 130,00 com vencimento em 28/07/2025 (data máxima liberada pelo sistema para simulações hoje) mais parcelas e valores a escolher, com limite em até 24 vezes, conforme demonstrativo abaixo:

Parcelas	Valores	Parcelas	Valores
1x	1.126,32	13x	116,52
2x	578,10	14x	110,72
3x	395,33	15x	105,71
4x	304,17	16x	101,34
5x	249,53	17x	97,51
6x	213,23	18x	94,12
7x	187,40	19x	91,12
8x	168,01	20x	88,42
9x	153,02	21x	85,99
10x	141,08	22x	83,81
11x	131,37	23x	81,82
12x	123,32	24x	80,02

Insira CPF ou Pedido

Guia

Início

Antonio Barbosa D...

089.869.753-00

Finalizar

Empréstimo

produto

TOPAZ

origem

109

dias de atraso

1031422880408-000

contrato

1.096,59

em aberto

231,97

saldo futuro

1.328,56

total saldo

Quitação

(desc.) 0 - 0

Confissão

(desc.) 150,51 - 1328,56

*tab. finan.

1

data ent.

28/07/2025

desconto

100%

150,51

*valor ent.

130,00

max.

942,44

60%

706,83

min.

117,80

Simular

- 0,00 (saldo)

- 150,51 (juros)

detalhe desc.

Data 1ª parcela

27/08/2025

O vencimento das demais parcelas

ocorrerá no mesmo dia dos meses

subsequentes.

Empréstimo Saque Fácil - Contrato 13344353 / 30013344353

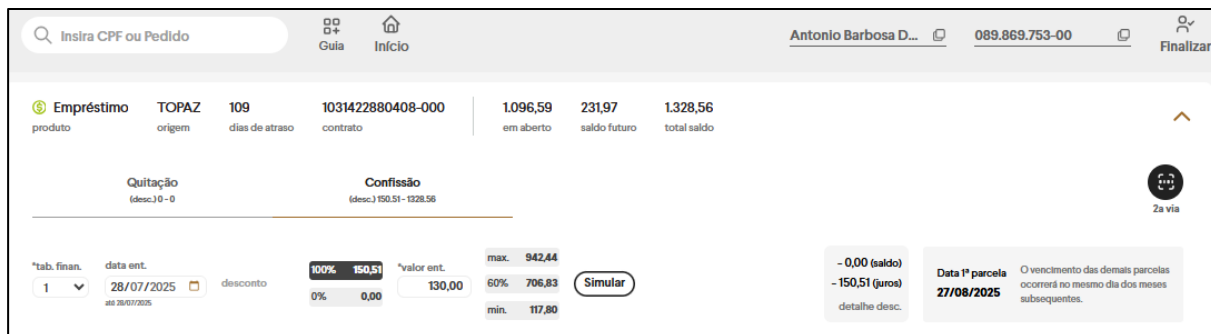
Débito atualizado para 28/05/2025:

Número do Contrato: 13344353									
Vencto.	NP	Vr. Parc.	Juros	Multa	Desc. Antecip.	Desc. Concedido	Iof	Valor a Pagar	DA
05/11/2024	10	651,04	340,58	13,02			16,89	1021,53	265
05/12/2024	11	651,04	358,27	13,02			17,04	1039,37	235
05/01/2025	12	651,04	327,43	13,02			14,47	1005,96	204
05/02/2025	13	651,04	297,60	13,02			11,99	973,65	173
05/03/2025	14	651,04	271,48	13,02			9,82	945,36	145
05/04/2025	15	651,04	243,47	13,02			7,49	915,02	114
05/05/2025	16	651,04	213,88	13,02			5,31	883,25	84
05/06/2025	17	651,04	157,13	13,02			3,16	824,35	53
05/07/2025	18	651,04	63,97	13,02			1,29	729,32	23
05/08/2025	19	651,04			20,86			630,18	
05/09/2025	20	651,04			95,58			555,46	
05/10/2025	21	651,04			159,44			491,60	
05/11/2025	22	651,04			217,72			433,32	
05/12/2025	23	651,04			267,54			383,50	
05/01/2026	24	651,04			313,01			338,03	
		9765,60			1074,15			11169,90	

Para quitação, o consumidor poderá realizar o pagamento de R\$ 7.952,39 com vencimento em 28/07/2025.

Em caso de confissão de dívida, poderá realizar o pagamento da entrada no valor de R\$ 800,00 com vencimento em 28/07/2025 (data máxima liberada pelo sistema para simulações hoje) mais parcelas e valores a escolher, com limite em até 24 vezes, conforme demonstrativo abaixo:

Parcelas	Valores		Parcelas	Valores
1x	7.579,14		13x	784,08
2x	3.890,07		14x	745,04
3x	2.660,21		15x	711,31
4x	2.046,75		16x	681,95
5x	1.679,09		17x	656,15
6x	1.434,82		18x	633,37
7x	1.261,00		19x	613,13
8x	1.130,56		20x	594,96
9x	1.029,68		21x	578,65
10x	949,32		22x	563,93
11x	884,01		23x	550,61
12x	829,80		24x	538,49



The screenshot shows a web application interface for a loan simulation. At the top, there is a search bar with the text 'Insira CPF ou Pedido'. To the right, there is a user profile section with the name 'Antonio Barbosa D...' and a balance of '089.869,753-00'. Below this, there is a navigation bar with 'Guia' and 'Início' buttons. The main content area displays a simulation form for a loan. It includes fields for 'produto' (Empréstimo), 'origem' (TOPAZ), 'dias de atraso' (109), and 'contrato' (1031422880408-000). There are also fields for 'em aberto' (1.096,59), 'saldo futuro' (231,97), and 'total saldo' (1.328,56). The form is divided into two sections: 'Quitação' (Idesc.) and 'Confissão' (Idesc.). The 'Quitação' section shows a value of '0,00'. The 'Confissão' section shows a value of '150,51 - 1328,56'. Below these sections, there is a simulation form with fields for 'tab. finan.' (1), 'data ent.' (28/07/2025), 'desconto' (0%), and 'valor ent.' (130,00). There are also fields for 'max.' (942,44) and 'min.' (117,80). A 'Simular' button is present. On the right side, there is a section for 'Data 1ª parcela' (27/08/2025) and a note about the due date of subsequent installments.

Em caso de alteração nas datas das propostas ou no valor das entradas, o saldo apresentado para ambas as propostas também sofrerá alterações.

Por fim, seguem algumas considerações sobre a proposta de negociação:

a) As simulações não abrangem os contratos cedidos ou de recompra.

b) As propostas de renegociação à vista e parcelado só estarão disponíveis para cadastramento até as 24hs que antecedem o vencimento constante na simulação.

Em casos de aceite, o consumidor deverá direcionar e-mail para proconccr@riachuelo.com.br, contendo nome completo, CPF e proposta escolhida até 24hs antes do vencimento da proposta.

Caso o cliente deseje mais esclarecimentos sobre o débito ou 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, 18 de julho de 2025.



ABRAÃO LUIZ FILGUEIRA LOPES

OAB/RN 9.463