

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00012-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA PAULA ALVES em face do fornecedor Will Bank - REAG IP S.A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO, através da qual expõe que ao identificar cobranças que considera indevidas em sua fatura, tentou solucionar a questão junto a instituição financeira, sem êxito. Afirma que não obteve retorno as solicitações realizadas pelos canais de atendimento e que perdeu o acesso ao aplicativo do banco. Contudo, aduz que a fatura de novembro apresentou acréscimo significativo, em razão de juros, encargos e lançamentos em duplicidade que não reconhece, passando ainda a receber cobranças recorrentes e ameaças de negativação de seu nome. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou esclarecimentos, e o refaturamento da fatura mencionada.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se depreende da manifestação defensiva apresentada pela reclamada, às fls. 106 dos autos, o fornecedor esclareceu que procedeu a baixa da cobrança duplicada e retirou seu CPF dos órgãos de proteção ao crédito, conforme demonstrado. Em manifestação posterior, acostada às fls. 131, a consumidora declarou ter tomado ciência dos esclarecimentos prestados e das providências adotadas pela reclamada, razão pela qual requereu o arquivamento da presente reclamação.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da baixa da cobrança indevidamente lançada em duplicidade e a exclusão de seu CPF dos cadastros de proteção ao crédito, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 02 de junho de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo conforme consta em defesa, às fls. 106, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 02 de junho de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú