



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100021301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AURENIR GUSTAVO PEREIRA - **CNPJ/CPF:** 426.925.473-49

Endereço: Rua 110A - 161 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-370

Telefone: (85) 98862-1522

E-mail: aurenirgustavo@yahoo.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: WILL FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

Nome Fantasia: WILL FINANCEIRA

CPF/CNPJ: 23.862.762/0001-00

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **16/09/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/voy-goqs-kky>

Relato:

A consumidora relata que é titular de um cartão de crédito vinculado ao Banco Will Bank e que, no dia 30 de maio de 2025, realizou uma compra no valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), parcelada em 03 (três) vezes sem juros. A primeira parcela possuía vencimento previsto para o dia 07 de julho de 2025, entretanto, a consumidora optou por antecipar o pagamento da primeira parcela, o que foi feito em 25 de junho de 2025. Em razão da antecipação, foi-lhe concedido um desconto de R\$ 3,00 (três reais).

Contudo, ao acessar o aplicativo do banco em 07 de julho de 2025 para verificar seu limite de crédito disponível, a consumidora constatou a existência de um saldo a pagar de duas parcelas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

no valor de R\$ 433,34 (quatrocentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos) com vencimentos referente a julho/2025 e agosto/2025, o que indicava que o valor já quitado antecipadamente não havia sido devidamente abatido. Além disso, as parcelas restantes, originalmente no valor de R\$ 216,66 (duzentos e dezesseis reais e sessenta e seis centavos), passaram a constar com o valor de R\$ 433,34, em duplicidade.

Diante da inconsistência, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento do banco. Uma das atendedoras informou que se tratava de um problema sistêmico que seria corrigido em breve. No entanto, em atendimentos posteriores, foi-lhe informado por outras representantes que a consumidora estaria inadimplente. Além disso, no dia seguinte ao vencimento da fatura, ela passou a receber notificações de cobrança, inclusive e-mails do Serasa, causando-lhe constrangimento e preocupação.

Em vista dos transtornos e da ausência de solução eficaz por parte da instituição financeira, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida intermediação na resolução do problema.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

O imediato reconhecimento e abatimento do valor antecipadamente pago em 25/06/2025;

A correção dos valores lançados incorretamente na fatura;

A suspensão de cobranças indevidas e o cancelamento de eventual registro de inadimplência em órgãos de proteção ao crédito;

A possibilidade de quitação do débito pelo valor correto e originalmente pactuado, respeitando o acordo firmado no momento da compra.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 14 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 14/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

AURENIR GUSTAVO PEREIRA