



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.12.0564.001.00012-301

Reclamante: Ana Paula Alves, **CNPJ/CPF:** 601.413.673-85, **Endereço:** Rua B, Nº 03, **Bairro:** Luzardo Viana, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.910-310, **Telefone:** (85) 98536-1525, **E-mail:** anapaulaalves9676p@gmail.com

Reclamada: Will S.A Instituição De Pagamento, **CPF/CNPJ:** 36.272.465/0001-49, **Endereço:** Rua Eugênio de Medeiros, nº 303, (10º andar, Condomínio W Torre Unidas Torre II), **Bairro:** Pinheiros, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 05.425-000.

Aos 12 de janeiro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Letícia Cândido de Medeiro Guilhermino, inscrita no CPF de nº 508.662.838-54, ambas com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Letícia Cândido de Medeiro Guilhermino, esta frisa que a WILL é uma instituição de pagamentos que pauta pela boa-fé na prestação de serviço e negociações, o que não foi diferente no tratamento dispensado no presente caso. Diante do exposto, esclarece-se que a fatura mencionada pela consumidora encontra-se com o valor correto, uma vez que, a partir da fatura do mês de setembro, a parte autora passou a efetuar apenas pagamentos parciais das faturas subsequentes, conforme se verifica a seguir: Insta salientar que os valores remanescentes das faturas pagas parcialmente são lançados na fatura subsequente. Dessa forma, não há qualquer irregularidade que possa ser atribuída à reclamada.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que não aceita a proposta de acordo apresentada pela empresa reclamada através de sua preposta por discordar com cobrança de juros e multas por uma situação provocada pela reclamada. Informa que só possuía dois débitos parcelados, quais sejam, um parcelamento em 5 vezes e outro parcelado em 12 vezes de R\$ 66,66. Informa que a reclamada realizou a cobrança da fatura com vencimento em 02/09/2025 em duplicidade, que tentou resolver esta situação diretamente com a reclamada, mas sem êxito, que está sendo cobrado juros e multa por atraso no pagamento das faturas não por culpa dela, pois em um dos contatos junto a empresa solicitou o cancelamento apenas dos valores cobrados em duplicidade e não o cancelamento da conta e do cartão de crédito, que estes estarem cancelamentos, impossibilitou o acesso as faturas em aberto e consequentemente os pagamentos dos valores devidos. Ademais, requer apenas que a reclamada cancele de fato a cobrança em duplicidade na fatura com vencimento em 02/09/2025, fatura esta de quando iniciou esta situação, e que seja cobrado apenas os débitos devidos sem cobrança de juros e multas.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração e atos constitutivos.

Ante o exposto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 03 de fevereiro de 2026 às 09h00**, para que a empresa reclamada analise novamente a demanda da parte reclamante bem como suas indagações, e em audiência futura traga um parecer em definitivo para a demanda apresentada pela parte autora constante nos autos deste processo administrativo.

Fica desde já notificadas a parte reclamante e a parte reclamada através de sua preposta para se fazerem presentes a audiência vindoura.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Segue o link para participar da audiência através do goole meet de forma virtual: <https://meet.google.com/zit-usdv-zkz>

Maracanaú/CE, 12 de janeiro de 2026.

Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú

PRESENÇA VIRTUAL
Ana Paula Alves (Reclamante)

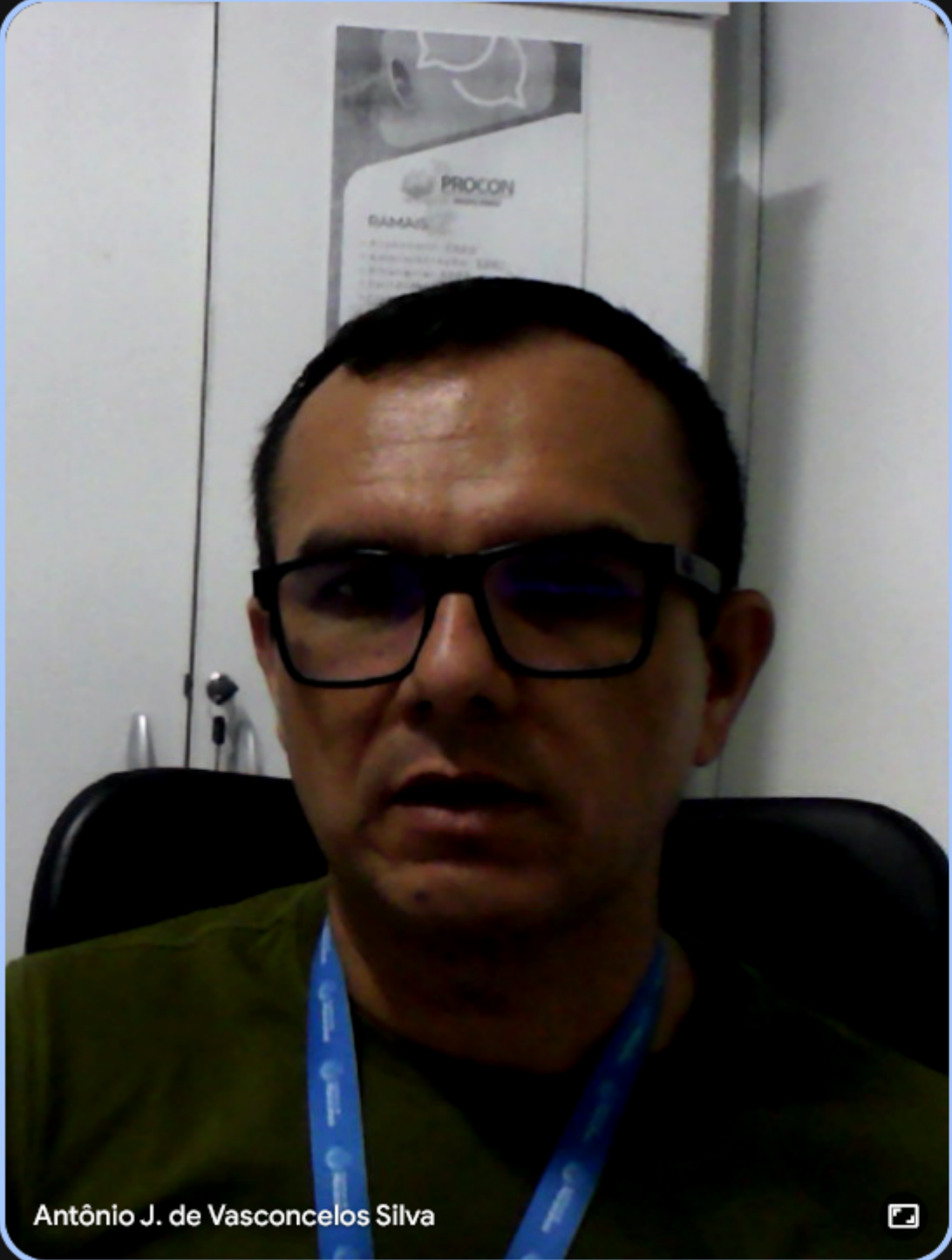
PRESENÇA VIRTUAL
Letícia Cândido de Medeiro Guilhermino (Preposta)
Will S.A Instituição De Pagamento (Reclamada)



Leticia Guilhermino



Paulinha Alves



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Processo: 2512056400100012301 X

caso.
Diante do exposto, esclarece-se que a fatura mencionada pela consumidora encontra-se com o valor correto, uma vez que, a partir da fatura do mês de setembro, a parte autora passou a efetuar apenas pagamentos parciais das faturas subsequentes, conforme se verifica a seguir:
Insta salientar que os valores remanescentes das faturas pagas parcialmente são lançados na fatura subsequente. Dessa forma, não há qualquer irregularidade que possa ser atribuída à reclamada.

Leticia Guilhermino 11:39



De acordo

Paulinha Alves 11:40



Ok

De acordo

Enviar uma mensagem

