

AO PROCON

ID.: 30873505
NÚMERO F.A.: 2512056400100012301
AUTOR: ANA PAULA ALVES
CPF 601.413.673-85

WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, CNPJ sob nº 23.862.762/0001-00, com sede na Rua Eugênio de Medeiros, nº 303, Cj.1001 C, 10º Andar, Condomínio WTORRE Unidas Torre II, bairro Pinheiros, São Paulo, representada na forma de seu Estatuto Social, vem, respeitosamente, a presença de Vossa Excelência, por meio de seus advogados que abaixo subscrevem, nos autos do processo em epígrafe que lhe move **ISRAEL DA SILVA ANDRADE**, apresentar **ESCLARECIMENTOS**, nas razões a seguir aduzidas.

I. BREVE SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Em síntese, a Reclamante aduz que, ao receber a fatura referente ao mês de novembro, no valor de R\$ 725,80 (setecentos e vinte e cinco reais e oitenta centavos), percebeu a existência de acréscimo atípico, consistente na cobrança de juros e reajustes que afirma não reconhecer, bem como no lançamento de parcelas em duplicidade.

Alega que, ao verificar a situação por meio do aplicativo da reclamada, constatou as referidas cobranças e, diante disso, buscou contato com o atendimento via chat, ocasião em que foi informada de que sua solicitação seria encaminhada ao setor responsável, com prazo estimado de cinco dias para retorno, o que, segundo sustenta, não ocorreu.



PG ADVOGADOS - PROCON

Alphaville - SP
Alameda Rio Negro, 161 - 11º andar - cjs. 1101 e 1102
Alphaville - Barueri - SP - CEP: 06454-000

São Paulo - SP
Av. Brig. Faria Lima, 1226, 5º andar
São Paulo - SP - CEP: 01451-915

Tel: (+55 11) 3038.3888
www.pgadvogados.com.br



Relata, ainda, que, para sua surpresa, perdeu o acesso ao aplicativo do banco, ficando impossibilitada de acompanhar sua fatura, contestar os lançamentos ou efetuar qualquer tentativa de regularização direta.

Afirma que, mesmo diante da ausência de esclarecimentos e da impossibilidade de acesso aos canais digitais da reclamada, passou a receber cobranças reiteradas, inclusive com ameaças de negativação de seu nome junto aos órgãos de restrição ao crédito, o que lhe causou apreensão e transtornos.

Diante da alegada falha na prestação do serviço e da ausência de solução administrativa, a Reclamante compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, buscando a intervenção para ver dirimida a controvérsia, com a devida apuração da regularidade das cobranças efetuadas.

II. SOBRE A RECLAMADA

Antes de adentrarmos no mérito da presente manifestação, informar-se que a reclamada é uma fintech de serviços financeiros online, por meio da qual os consumidores conseguem obter todas as informações, contratações, serviços e atendimentos através do aplicativo no celular.

De modo que, o consumidor ao contratar os serviços terá uma conta bancária digital, acesso ao cartão de crédito e possibilidade de realizar o pagamento de títulos online, mediante uso de senhas de uso pessoal, intransferíveis e criptografadas, ou seja, apenas o cliente terá acesso aos seus dados, pois há diversas fases de verificação que trazem maior segurança ao uso dos serviços.

Ademais, destaca-se que a satisfação de seus clientes, assim como, o respeito ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações pertinentes, são objeto de maior preocupação e cuidado do Will.

Assim, dadas as informações necessárias sobre o negócio desta instituição, vem apresentar a manifestação quanto ao presente caso.



III. DOS ESCLARECIMENTOS

Frisa-se 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:

Fechamento	Vencimento	Valor	Valor pago	Data de pagamento	Status	
+ 02/02/2026	05/02/2026	R\$ 808,20	R\$ 0,00	-	Aberta	Abrir
+ 02/01/2026	05/01/2026	R\$ 808,20	R\$ 0,00	-	Atrasada	Abrir
+ 02/12/2025	05/12/2025	R\$ 741,54	R\$ 0,00	-	Encerrada	Abrir
+ 02/11/2025	05/11/2025	R\$ 725,80	R\$ 66,66	03/11/2025	Encerrada	Abrir
+ 02/10/2025	05/10/2025	R\$ 725,80	R\$ 66,66	03/10/2025	Encerrada	Abrir
+ 02/09/2025	05/09/2025	R\$ 1.318,29	R\$ 659,15	05/09/2025	Paga parcialmente	Abrir

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.

Posto isto, renovando-se os nossos votos de estima e consideração, coloca-se a Reclamada à disposição para mais esclarecimentos que, porventura, sejam necessários. Outrossim, requer o encerramento e arquivamento da reclamação como **FUNDAMENTADA** e **ATENDIDA**.

Termos em que,

Pede deferimento.

BARUERI/SP, 8 de janeiro de 2026.

WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

