



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, (10ª andar, Condomínio W Torre Unidas Torre II), **Bairro:** Pinheiros, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 05.425-000.

Aos 05 de março de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Victoria Fernandes Ricarte, inscrita no CPF de nº 457.785.958-08, e-mail: willpag.procon@pgadvogados.com.br, esta última 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. Victória Fernandes Ricarte, Solicitamos o prazo para manifestação e informamos que será feito a solicitação para o liberar o acesso ao aplicativo.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aguardará o prazo para manifestação, bem como solicita que sejam reajustados os valores, sem os juros e multas, para que assim possa honrar em efetuar o pagamento, solicita ainda todo o histórico de suas compras, já que não tem mais acesso ao aplicativo.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, solicitou ainda mais um prazo para verificar novamente os valores contestados pela consumidora e informou que o banco Will está em fase de liquidação, por isso a demora para resolver as demandas.

Informo ainda que a consumidora, solicitou um reajuste dos valores sem juros e multas, para que assim efetuasse o pagamento do valor devido e solicitou seu histórico de faturas.

Conforme solicitado o prazo pela preposta, a conciliadora concede o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação da manifestação sobre os valores duplicados.

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

Maracanaú/CE, 05 de março de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

PRESENÇA VIRTUAL
Ana Paula Alves (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Victoria Fernandes Ricarte (Preposta)
Wll S.A.Instituição De Pagamento (Reclamada)

