



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2512056400100012301

Data de retorno do consumidor(a): 15/12/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANA PAULA ALVES

CNPJ/CPF: 601.413.673-85

Endereço: Rua B - 3 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-310

Telefone: (85) 98536-1525

E-mail: anapaulaalves9676p@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Will Bank

Nome Fantasia: Will Bank

CPF/CNPJ: 36.272.465/0001-49

Endereço de Correspondência: Rua Eugênio de Medeiros - 10^a andar, Cond. W TORRE UNIDAS TORRE II / nº 303 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05425-000

Telefone Institucional: (27) 2123-2323

E-mail Institucional: juridicowill@willbank.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora informa 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 que havia um acréscimo incomum. Ao verificar o aplicativo, constatou a cobrança de juros e reajustes que não reconhece, além de parcelas lançadas em duplicidade.

Relata que tentou contato com o banco reclamado por meio do chat, sendo informada de que sua solicitação seria encaminhada ao setor responsável, com prazo de cinco dias para retorno. Contudo, não houve qualquer resposta. Para agravar a situação, a consumidora deixou de ter acesso ao aplicativo do banco.

Sem conseguir nova comunicação com a instituição reclamada e passando a receber cobranças constantes, inclusive com ameaças de inclusão de seu nome no SPC, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.



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

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos, o refaturamento da fatura mencionada, bem como a imediata liberação de acesso ao aplicativo do banco.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 05 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANA PAULA ALVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____