



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2512056400100012301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Nome Fantasia: Will Bank

CPF/CNPJ: 36.272.465/0001-49

Endereço de Correspondência: Rua Eugênio de Medeiros - 10ª 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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **05/03/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cvo-sesp-hek>



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

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

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

Pedido:

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

Maracanaú/CE, 03 de Fevereiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____