



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**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:** 2508056400100021301

Ao representante legal de:

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:** WILL FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

**Nome Fantasia:** WILL FINANCEIRA

**CPF/CNPJ:** 23.862.762/0001-00

**Endereço de Correspondência:**

**Telefone Institucional:** (11) 3294-0012, (27) 2123-2337

**E-mail Institucional:** ATENDIMENTO@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 **16/09/2025 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 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/voy-goqs-kky>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** AURENIR GUSTAVO PEREIRA - **CNPJ/CPF:** 426.925.473-49

**Endereço:** Rua 110A - 161 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-370

**Telefone:** (85) 98862-1522



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**E-mail:** aurenirgustavo@yahoo.com

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).**

**Relato:**

A consumidora relata que é titular de um cartão de crédito vinculado ao Banco Will Bank e que, no dia 30 de maio de 2025, realizou uma compra no valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), parcelada em 03 (três) vezes sem juros. A primeira parcela possuía vencimento previsto para o dia 07 de julho de 2025, entretanto, a consumidora optou por antecipar o pagamento da primeira parcela, o que foi feito em 25 de junho de 2025. Em razão da antecipação, foi-lhe concedido um desconto de R\$ 3,00 (três reais).

Contudo, ao acessar o aplicativo do banco em 07 de julho de 2025 para verificar seu limite de crédito disponível, a consumidora constatou a existência de um saldo a pagar de duas parcelas no valor de R\$ 433,34 (quatrocentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos) com vencimentos referente a julho/2025 e agosto/2025, o que indicava que o valor já quitado antecipadamente não havia sido devidamente abatido. Além disso, as parcelas restantes, originalmente no valor de R\$ 216,66 (duzentos e dezesseis reais e sessenta e seis centavos), passaram a constar com o valor de R\$ 433,34, em duplicidade.

Diante da inconsistência, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento do banco. Uma das atendentes informou que se tratava de um problema sistêmico que seria corrigido em breve. No entanto, em atendimentos posteriores, foi-lhe informado por outras representantes que a consumidora estaria inadimplente. Além disso, no dia seguinte ao vencimento da fatura, ela passou a receber notificações de cobrança, inclusive e-mails do Serasa, causando-lhe constrangimento e preocupação.

Em vista dos transtornos e da ausência de solução eficaz por parte da instituição financeira, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida intermediação na resolução do problema.

**Pedido:**

**Diante do exposto, requer:**

**O imediato reconhecimento e abatimento do valor antecipadamente pago em 25/06/2025;**

**A correção dos valores lançados incorretamente na fatura;**

**A suspensão de cobranças indevidas e o cancelamento de eventual registro de inadimplência em órgãos de proteção ao crédito;**

**A possibilidade de quitação do débito pelo valor correto e originalmente pactuado, respeitando o acordo firmado no momento da compra.**



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Maracanaú/CE, 14 de Agosto de 2025 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_