



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 05/12/2025 às 09:21:08

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANA PAULA ALVES

CPF do Consumidor: 601.413.673-85

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Will Bank	WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	36.272.465/0001-49	25.12.0564.001.00012-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

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.



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

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.

TRATATIVAS

05/12/2025 - Carta

Situação: Aberta