



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100012301

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): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **03/02/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zit-usdv-zkz>

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 12 de Janeiro de 2026 .

ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

ANA PAULA ALVES