

AO PROCON

ID.: 30868997

NÚMERO F.A.: 25.12.0564.001.00012-3

AUTOR: ANA PAULA ALVES

CPF 601.413.673-85

WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, CNPJ sob nº 23.862.762/0001-00, com sede na Rua Eugênio de Medeiros, nº 303, Cj.1001 C, 10º Andar, Condomínio WTORRE Unidas Torre II, bairro Pinheiros, São Paulo, representada na forma de seu Estatuto Social, vem, respeitosamente, a presença de Vossa Excelência, por meio de seus advogados que subscrevem, nos autos do processo em epígrafe que lhe move **ANA PAULA ALVES**, apresentar **ESCLARECIMENTOS**, nas razões a seguir aduzidas.

I. BREVE SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Em síntese, a Reclamante alega que ao receber a fatura do cartão referente ao mês de novembro notou acréscimos incomuns, incluindo cobranças de juros e reajustes não reconhecidos, além de parcelas lançadas em duplicitade; afirma que tentou contato com o banco via chat, mas não obteve retorno dentro do prazo informado; relata que perdeu o acesso ao aplicativo do banco, não conseguiu nova comunicação com a instituição e passou a receber cobranças constantes, inclusive com ameaças de inclusão de seu nome no SPC; por isso, buscou auxílio para esclarecimentos, refaturamento da fatura e liberação do acesso ao aplicativo.



II. SOBRE A RECLAMADA

Antes de adentrarmos no mérito da presente manifestação, informar-se que a reclamada é uma fintech de serviços financeiros online, por meio da qual os consumidores conseguem obter todas as informações, contratações, serviços e atendimentos através do aplicativo no celular.

De modo que, o consumidor ao contratar os serviços terá uma conta bancária digital, acesso ao cartão de crédito e possibilidade de realizar o pagamento de títulos online, mediante uso de senhas de uso pessoal, intransferíveis e criptografadas, ou seja, apenas o cliente terá acesso aos seus dados, pois há diversas fases de verificação que trazem maior segurança ao uso dos serviços.

Ademais, destaca-se que a satisfação de seus clientes, assim como, o respeito ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações pertinentes, são objeto de maior preocupação e cuidado do Will.

Assim, dadas as informações necessárias sobre o negócio desta instituição, vem apresentar a manifestação quanto ao presente caso.

III. DOS ESCLARECIMENTOS

Frisa-se que a WILL é uma instituição de pagamentos que pauta pela boa-fé na prestação de serviço e negociações, o que não foi diferente no tratamento dispensado no presente caso.

Diante do exposto, cumpre esclarecer que, desde o mês de setembro, o autor vem realizando o pagamento parcial de todas as faturas. Em razão disso, os valores remanescentes foram lançados nas faturas subsequentes, bem como os juros e encargos decorrentes do pagamento parcial, conforme demonstrado a seguir:



Fechamento	Vencimento	Valor	Valor pago	Data de pagamento	Status	
02/01/2026	05/01/2026	R\$ 808,20	R\$ 0,00	-	Aberta	<button>Abrir</button>
02/12/2025	05/12/2025	R\$ 741,54	R\$ 0,00	-	Atrasada	<button>Abrir</button>
02/11/2025	05/11/2025	R\$ 725,80	R\$ 66,66	03/11/2025	Encerrada	<button>Abrir</button>
02/10/2025	05/10/2025	R\$ 725,80	R\$ 66,66	03/10/2025	Encerrada	<button>Abrir</button>
02/09/2025	05/09/2025	R\$ 1.318,29	R\$ 659,15	05/09/2025	Paga parcialmente	<button>Abrir</button>

Posto isto, renovando-se os nossos votos de estima e consideração, coloca-se a Reclamada à disposição para mais esclarecimentos que, porventura, sejam necessários. Outrossim, requer o encerramento e arquivamento da reclamação como **FUNDAMENTADA e ATENDIDA**.

Termos em que,

Pede deferimento.

BARUERI/SP, 15 de dezembro de 2025.

WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

