

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00022-3**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2025 às 14:52:40**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JECIANE FREIRE DE SALES**CPF do Consumidor:** 069.584.323-04**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NET ALFA TELECOM	F ROMARIO GOMES DA SILVA	34.017.845/0001-01	25.03.0564.001.00022-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Consulta / Monitoramento de CPF**Problema:** Dificuldade em obter esclarecimentos sobre os critérios de cálculo do score/análise de risco**Relato:**

Relata a parte consumidora que, ao ir até a CDL de Maracanaú - Câmara de Dirigentes Lojistas de Maracanaú e consultar os débitos em seu nome, soube da existência de uma dívida junto à empresa Net Alfa Telecom. E ao logar em seu aplicativo do serasa, soube que a dívida, com data de vencimento em 10 de novembro de 2022, no valor de R\$ 640,96 (seiscentos e quarenta reais e noventa e seis centavos). No entanto, ao tentar realizar o pagamento, clicando na opção para conferir as ofertas disponíveis, não conseguiu firmar um acordo. Na data de hoje, a consumidora



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

afirma que realizou um acordo com a empresa Ipanema, parcelando a dívida em 24 (vinte e quatro) vezes de R\$ 78,42 (setenta e oito reais e quarenta e dois centavos). A reclamante não tem ciência se a empresa Ipanema realizou a compra da dívida da Net Alfa e, por esse motivo, compareceu à sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora esclarecimentos, e que consiga negociar sua dívida.

TRATATIVAS

13/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta