

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2606056400100031301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Francisca Barbosa Veras - **CNPJ/CPF:** 492.132.453-00**Endereço:** Rua 58 - 391 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-200**Telefone:** (85) 98823-6808**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA**Nome Fantasia:** FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL**CPF/CNPJ:** 13.347.016/0001-17**Endereço de Correspondência:** Avenida Brigadeiro Faria Lima - 3732, ANDAR 1 A 4 6 A 12 14E15 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132

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 **20/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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.<sup>a</sup>, 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/pqy-rcii-ywx>

**Relato:**

Relata a consumidora que teve seu aparelho celular e respectiva linha telefônica comprometidos por terceiros em 09/06/2026, ocasião em que perdeu o acesso aos serviços vinculados ao número telefônico. Informa que, após adotar as providências cabíveis junto à operadora e conseguir recuperar a posse do chip, passou a tentar reaver o acesso à sua conta do aplicativo WhatsApp.

Aduz que realizou todos os procedimentos de recuperação disponibilizados pela plataforma, contudo não obteve êxito na restauração do acesso à sua conta. Afirma que efetuou diversas tentativas de contato com a empresa responsável pelo aplicativo, buscando suporte técnico para a resolução do problema, mas não recebeu atendimento eficaz nem solução definitiva para a demanda.

Sustenta que a impossibilidade de acesso à conta vem lhe causando transtornos, tendo em vista a utilização do aplicativo para comunicações pessoais e demais atividades cotidianas.

Diante da ausência de solução por parte da fornecedora, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a resolução da demanda.

**Pedido:** Requer a consumidora a adoção das providências necessárias para a recuperação e reativação de sua conta do WhatsApp, com o restabelecimento integral do acesso aos

**serviços vinculados ao seu número telefônico, bem como a resolução definitiva do problema apresentado.**

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> 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, 16 de Junho de 2026 .

*Aline Ximenes de Souza*

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias  
Diretora Executiva  
Procon - Maracanaú**

**Recebi a presente notificação nesta data: 16/06/2026**

Ass. do consumidor(a): *Francisca Barbosa Veras*

**Francisca Barbosa Veras**