

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2606056400100031301

Ao representante legal de:

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**Telefone Institucional:** (11) 3073-6800, (11) 3073-6804**E-mail Institucional:** TAXCOMPLIANCEBR@FB.COM

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **20/07/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/pqy-rcii-ywx>**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**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****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.

Maracanaú/CE, 16 de Junho de 2026 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____