



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 16/06/2026 às 11:13:13

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisca Barbosa Veras

CPF do Consumidor: 492.132.453-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FACEBOOK	FACEBOOK		
SERVICOS ONLINE DO BRASIL	SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA	13.347.016/0001-17	26.06.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)

Problema: Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação

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.



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

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.

TRATATIVAS

16/06/2026 - Audiência

Situação: Aberta