

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100031301

RECLAMANTE: FRANCISCA BARBOSA VERAS **CPF:** 492.132.453-00

RECLAMADA: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA **CNPJ:** 13.347.016/0001-17

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA BARBOSA VERAS em face do fornecedor FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA, através da qual expõe que, após ter seu aparelho celular e linha telefônica comprometidos por terceiros, perdeu o acesso à sua conta vinculada ao aplicativo WhatsApp. Embora tenha recuperado a linha telefônica e adotado os procedimentos de recuperação disponibilizados pela plataforma, não obteve êxito no restabelecimento do acesso à conta. Aduz, ainda, que as tentativas de solução administrativa junto à reclamada foram infrutíferas, permanecendo impossibilitada de acessar o serviço, o que lhe tem ocasionado transtornos em suas comunicações e atividades cotidianas. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor 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.

Após análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um Acordo Extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 109. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora, às fls. 109, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú