



Procon Minas Gerais
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO: 2023.08/00007967842
DATA DE ABERTURA: 08/08/2023
PRAZO PARA RESPOSTA DO FORNECEDOR: 18/08/2023
SITUAÇÃO: Aberta

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: Viviana Maria Pilo de Almeida
CPF: 690.839.837-49
Endereço: Rua José Costa, 176, Bairro Centro, Cidade Manhumirim/MG - CEP 36970-000
Telefone: (33) 3341-1398 Celular: (33) 99991-1962
E-mail: vivianapiloalmeida@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Facebook / Instagram
CNPJ: 13.347.016/0001-17 - Facebook Serviços Online do Brasil LTDA.
Endereço: Rua Leopoldo Couto Magalhães Júnior, nº 700 - 1º, 5º, 6º, 9º, 14º e 15º andares, Bairro Itaim Bibi, Cidade São Paulo/SP - CEP 04542-000
Telefone:

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Internet
Área: Demais Serviços
Assunto: Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)
Problema: Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou Protocolos Fornecidos pela Empresa: Usei todos os meios, obter ajuda, e não consegui resposta nem contato

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Minha conta pessoal no Facebook foi invadida, trocaram o e-mail, inclusive trocaram o e-mail para receber o código de recuperação. Para piorar, fui desconectada como administradora de outra página que administro desde 2017, uma fanpage. Fui tirada totalmente do acesso à plataforma. Estou tentando ajuda com o Facebook desde meados do mês de julho, quando aconteceu, inclusive tive que criar outra página pessoal para conseguir voltar à plataforma e buscar ajuda e eles não respondem, não me ajudam. Estou desesperada, porque minha foto e meu nome estão expostos e na fanpage começaram a fazer publicações.

Informações Adicionais

Código do Assinante/login: 69083983749

PEDIDO À EMPRESA

Solicito que a empresa Facebook possibilite que eu consiga de volta minha página pessoal que tenho há muitos anos, já que ela foi invadida e também foi invadida a fanpage que tenho administrado desde 2017, após me tirarem como administradora. Em minha conta pessoal, trocaram o e-mail, trocaram o e-mail para receber o código de recuperação. E na fanpage estão fazendo publicações que nada têm a ver com o objetivo da página. Precisei criar outra página para ter acesso ao Facebook e pedir ajuda, mas não consigo retorno. Estou muito nervosa e preciso recuperar.



Procon Minas Gerais
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
08/08/2023	Abertura da reclamação	Viviana Maria Pilo de Almeida	Pag pessoal com email invasivo.jpeg, Fanpage invadida.jpg



Viviana Almeida <vivianapiloalmeida@gmail.com>

2023.08/00007967842 - Facebook / Instagram

1 mensagem

admin@consumidor.gov.br <admin@consumidor.gov.br>
Para: vivianapiloalmeida@gmail.com

8 de agosto de 2023 às 12:03

Consumidor.gov.br

2023.08/00007967842 - FACEBOOK / INSTAGRAM

Olá, Viviana Maria Pilo de Almeida!

Sua reclamação foi registrada com sucesso, sob o nº: 2023.08/00007967842.

A partir de agora, a empresa tem até 10 dias para responder e, neste período, poderá solicitar informações complementares. Caso isso ocorra pelo site, você receberá um novo aviso via e-mail.

Após a resposta da empresa, você terá até 20 dias para avaliar a reclamação, indicando o resultado obtido.

ATENÇÃO! Você terá apenas uma oportunidade para avaliar e, com sua avaliação, a reclamação será finalizada. **Caso você não avalie, sua reclamação será finalizada automaticamente pelo sistema e considerada RESOLVIDA.**

Lembre-se: no Consumidor.gov.br, o consumidor trata sua demanda diretamente com o fornecedor reclamado. Não há intermediação de um Órgão de Defesa do Consumidor.

Esta é uma mensagem automática, por favor, não responda.

Atenciosamente,
Consumidor.gov.br

Copyright © 2014

Proteja seus detalhes de login

O número de telefone ou e-mail da sua conta pode ter sido adicionado por outra pessoa ou usado por ela para fazer login.

Como este é o único número de telefone ou e-mail em sua conta, você não pode removê-lo aqui.

Para sua segurança, recomendamos que você altere para algo diferente nas Configurações da conta quando voltar ao Facebook.

 **svetlanajasinus654@hotmail.com**

Data adicionada: 13 de julho de 2023

[Voltar](#)

[Próximo](#)

Essa é sua conta?



Viviana Pilo

svetlanajasinus654@hotmail.com • Não é você?

Não foi possível encontrar uma conta que corresponda ao que você inseriu, mas encontramos uma que corresponda de perto.

Sim, Continuar

Conecte-se

Recupere sua senha?

Crie uma nova conta

Uma celebridade, m



BOLETIM DE Ocorrência

BO NÚMERO

XXXX

Fl. 1/3

UNIDADE RESPONSÁVEL PELO REGISTRO 33ª DELEGACIA DE POLICIA CIVIL/MANHUMIRIM		MUNICÍPIO MANHUMIRIM	
UNIDADE DE ÁREA RESPONSÁVEL UNIDADE MILITAR: 29 CIA PM/11 BPM/12 RPM UNIDADE POLICIAL: 33ª DELEGACIA DE POLICIA CIVIL/MANHUMIRIM			
DATA DO REGISTRO 08/08/2023 16:30		DESTINATÁRIO 33ª DELEGACIA DE POLICIA CIVIL/MANHUMIRIM	
ORIGEM DA COMUNICAÇÃO			
COMO FOI SOLICITADO O ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA PESSOALMENTE EM UMA UNIDADE/POSTO		DATA DA COMUNICAÇÃO 08/08/2023	HORA DA COMUNICAÇÃO 16:20
ORGÃO SOLICITANTE XXXX			
DADOS DA OCORRÊNCIA / ATIVIDADE			
PROVÁVEL DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA PRINCIPAL A99000 - OUTRAS ACOES DEFESA SOCIAL			
DESCRIÇÃO OUTROS OCORRÊNCIA PRINCIPAL "HACKEAR" CONTA EM REDE SOCIAL (FACEBOOK).			
ALVO DO EVENTO MORADOR / VISITANTE DE RESIDENCIA			
TENTADO / CONSUMADO CONSUMADO			
DATA/HORA DO FATO 13/07/2023 12:00		DATA/HORA FINAL DO ATENDIMENTO 08/08/2023 17:01	DATA/HORA FINAL DO PREENCHIMENTO 08/08/2023 17:01
DESCRIÇÃO DO LUGAR CAMARA MUNICIPAL		COMPL DE LOCAL MEDIATO CAMARA MUNICIPAL	
LOCAL (AV., RUA, ETC) RUA ALBINA RESTON TANNUS			
NUMERO 20	KM XXXX	COMPLEMENTO PÇA. GETÚLIO VARGAS	BAIRRO / VILA CENTRO
MUNICÍPIO MANHUMIRIM		UF MG	PAIS BRASIL
PONTO DE REFERÊNCIA XXXX		LATITUDE -20° 21' 26,5"	LONGITUDE -41° 57' 26,60"
TIPO VIA XXXX		MEIO UTILIZADO MEIO UTILIZADO - IGNORADO	
CAUSA PRESUMIDA IGNORADO			
QUALIFICAÇÃO DOS ENVOLVIDOS			
ENVOLVIDO 1			
SEXO FEMININO	TIPO ENVOLVIMENTO VITIMA DE AÇÃO CRIMINAL / CIVEL		TIPO DE PESSOA FISICA
DESCRIÇÃO NATUREZA OUTRAS ACOES DEFESA SOCIAL		COD. NATUREZA A99000	TENTADO / CONSUMADO CONSUMADO
NOME COMPLETO VIVIANA MARIA PILO DE ALMEIDA			
NACIONALIDADE BRASILEIRA	DATA NASCIMENTO 18/03/1962		NATURALIDADE / UF TOMBOS / MG
IDADE APARENTE 61	GRAU DA LESÃO SEM LESOES APARENTES		ESTADO CIVIL DIVORCIADO
ORIENTAÇÃO SEXUAL IGNORADO		IDENTIDADE DE GÊNERO NAO SE APLICA	
CUTIS BRANCA	OCUPAÇÃO ATUAL XXXX		
RELAÇÃO VITIMA / AUTOR SEM RELACIONAMENTO			
MÃE IOLANDA PILO DE ALMEIDA			
PAI CELIO GUIMARAES DE ALMEIDA			
TIPO DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO CARTEIRA DE IDENTIDADE CIVIL			
NUMERO DOCUMENTO IDENTIDADE 2188907	ORGÃO EXPEDIDOR SESP - SECRETARIA ESTADO DA SEGURANCA PUBLICA		UF MG
ESCOLARIDADE SUPERIOR COMPLETO		CPF / CNPJ 69083983749	
ENDEREÇO (AV., RUA, ETC) RUA JOSE COSTA	NUMERO 176	KM XXXXX	COMPLEMENTO XXXX
BAIRRO CENTRO	MUNICÍPIO MANHUMIRIM		UF MG



BOLETIM DE Ocorrência

BO NÚMERO

XXXX

Fl. 2/3

ENVOLVIDO 1

PAIS BRASIL	CEP XXXX	TELEFONE RESIDENCIAL/ CELULAR (33) 999-911-962	TELEFONE COMERCIAL/ CELULAR XXXX
EMAIL XXXX		MOTIVO AUSÊNCIA TELEFONE/EMAIL INFORMAÇÃO DESCONHECIDA	
PESO ESTIMADO XXXX	ALTURA ESTIMADA XXXX	CALVICIE ? XXXX	CABELO XXXX
COR OLHOS XXXX	ESTRABISMO ? XXXX	DEFICIÊNCIA FÍSICA XXXX	
AMPUTAÇÃO XXXX			
ATITUDES/SINAIS DE EMBRIAGUEZ XXXX / XXXX			
SINAIS DE SUBSTÂNCIAS TÓXICAS ? XXXX		SOFRIMENTO MENTAL XXXX	
DEFICIÊNCIA AUDIOVISUAL XXXX			
CICATRIZ XXXX			
DEFORMIDADE XXXX			
LOCAL / TIPO TATUAGEM XXXX			
LOCAL / TIPO ACESSÓRIO XXXX			
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES XXXX			

HISTÓRICO DA OCORRÊNCIA / ATIVIDADE

A VÍTIMA COMPARECE A ESTA UNIDADE POLICIAL PARA RELATAR QUE TEVE A CONTA PESSOAL DO FACEBOOK INVADIDA, ONDE TROCARAM O E-MAIL PARA SVETLANAJASINUS654@HOTMAIL.COM, FAZENDO COM QUE A VÍTIMA FICASSE IMPOSSIBILITADA DE RECEBER O CÓDIGO DE RECUPERAÇÃO DA CONTA. SEGUNDO A VÍTIMA A PÁGINA DO FACEBOOK DA CÂMARA DE VEREADORES DE MANHUMIRIM, DA QUAL A VÍTIMA TAMBÉM É ADMINISTRADORA, TAMBÉM FOI INVADIDA, E QUE O AUTOR TROCOU FOTO DE PERFIL, ALTEROU O NOME PARA XUYDU.1, E PASSOU A FAZER PUBLICAÇÕES, SENDO QUE ALGUMA DELAS EM OUTRO IDIOMA.

A VÍTIMA AFIRMA QUE CRIOU OUTRA CONTA NO FACEBOOK, EFETUOU UMA RECLAMAÇÃO NO CANAL DE ATENDIMENTO DO FACEBOOK, NA TENTATIVA DE REAVER O ACESSO ÀS CONTAS, PORÉM NÃO OBTVE SUCESSO.

A VÍTIMA APRESENTOU PRINT'S DA PÁGINA INVADIDA DA CÂMARA DE VEREADORES DE MANHUMIRIM, ONDE É EXIBIDO O NOME XUYDU.1; E PRINT DA PÁGINA PESSOAL DA VÍTIMA, ONDE É EXIBIDO O E-MAIL DO INVASOR, SVETLANAJASINUS654@HOTMAIL.COM.

É O RELATO.

Perícia Técnica

PERÍCIA TÉCNICA COMPARECEU?	PREFÍXO DA VIATURA	PLACA DA VIATURA	PERITO (MATRÍCULA - NOME)
NAO	XXXX	XXXX	XXXX - XXXX
MOTIVO DO NÃO COMPARECIMENTO XXXX			

DADOS PARA CONTROLE INTERNO/RELATOR DA OCORRÊNCIA

UNIDADE	33ª DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL/MANHUMIRIM		
MATRÍCULA	NOME COMPLETO		
667700	WADSON JOSE KNUST SANTOS		
CARGO	INVESTIGADOR DE POLÍCIA NÍVEL III		
CORPORAÇÃO	POLÍCIA CIVIL		
ASSINATURA			

RECIBO DA AUTORIDADE A QUE SE DESTINA OU SEU AGENTE / AUXILIAR POLICIAL
OU RECIBO DO RESPONSÁVEL CIVIL

DESTINATÁRIO / RECIBO 1

Recebi o "Boletim de Ocorrência" de Número BO XXXX e Número de REDS 2023-036978985-001 para conhecimento e providências, bem como as pessoas, materiais, objetos, animais, substâncias e/ ou documentos que, existindo, estejam descritos ou assinalados neste documento.

DATA	HORA	MATRÍCULA	NOME
08/08/2023	16:54	667700	WADSON JOSE KNUST SANTOS



BOLETIM DE Ocorrência

BO NÚMERO

XXXX

Fl. 3/3

CARGO	
INVESTIGADOR DE POLÍCIA NÍVEL III	
ÓRGÃO/UF	
POLÍCIA CIVIL / MG	
UNIDADE	
33ª DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL/MANHUMIRIM	
PROVIDÊNCIA A SER TOMADA PELA AUTORIDADE	
XXXX	
ITENS ENTREGUES A ESTE DESTINATÁRIO	
XXXX	
ASSINATURA	
RECIBO GERADO POR	DATA DE CRIAÇÃO DO RECIBO
PC667700 - WADSON JOSE KNUST SANTOS	08/08/2023 16:54
***** FIM DO REGISTRO. O RESTANTE DA PÁGINA DEVE SER INUTILIZADO. *****	