

Conta desativada ou excluída

Como escrever uma contestação clara (com modelos de texto), como baixar seus dados e o que fazer quando a conta foi excluída.

4 modelos de contestação

Download dos dados passo a passo

Excluída, inativa ou bloqueada

CAPÍTULO A

Excluída, desativada, inativa ou bloqueada?

DESATIVADA PELO GOOGLE

“Sua conta foi desativada”

Como reconhecer: ao tentar entrar, aparece uma mensagem de conta desativada ou uma explicação do motivo. Você não consegue usar o Gmail nem “Fazer login com o Google” em outros apps. Às vezes chega e-mail ou SMS avisando.

Caminho: entrar pelo navegador e “Iniciar contestação”. Capítulo B.

EXCLUÍDA POR VOCÊ (OU POR ALGUÉM)

A conta foi apagada

Como reconhecer: você ou alguém com acesso excluiu a conta. O login informa que a conta foi excluída ou não existe.

Caminho: recuperação o quanto antes — sem prazo divulgado. Capítulo D.

INATIVA

Dois anos sem uso

Como reconhecer: conta pessoal que ficou pelo menos dois anos sem nenhuma atividade em produtos do Google. O Google avisa antes por e-mail.

Caminho: tentar a recuperação; se já foi apagada, pode não voltar. Capítulo D.

BLOQUEADA

Não consigo entrar

Como reconhecer: login barrado por atividade suspeita, recuperação “em espera” ou celular pedindo a conta anterior depois de formatar.

Caminho: recuperação normal (Módulos 1–3) ou proteção do Android. Capítulo D.

Situação	Quem causou	Primeira ação	Urgência
Desativada	O Google, por entender que houve violação de política	Ler o motivo e preparar a contestação	Calma e capricho
Excluída	Você ou alguém com acesso	Recuperação imediata	Hoje
Inativa	Política de inatividade (2 anos)	Tentar entrar / recuperar	Hoje
Bloqueada	Proteções de segurança	Recuperação pelo aparelho de sempre	Com método

● FONTES

support.google.com/accounts/answer/40695 · support.google.com/accounts/answer/6236295 · support.google.com/accounts/answer/12418290 · support.google.com/accounts/answer/9412469

EXERCÍCIO · DIAGNÓSTICO EM 3 MINUTOS

O que exatamente aparece para você?

Anote as palavras exatas da tela. Elas definem o caminho — e você vai precisar delas na contestação.

1. Copie aqui a mensagem que aparece quando você tenta entrar

2. Você recebeu algum e-mail ou SMS sobre a conta?

☐ Sim, sobre desativação ☐ Sim, sobre inatividade ☐ Sim, sobre login suspeito ☐ Não

Data e o que dizia

3. Qual é a minha situação?

☐ Desativada ☐ Excluída ☐ Inativa ☐ Bloqueada ☐ Não sei

O motivo informado (se houver)

4. Aconteceu algo antes? (marque o que se aplica)

☐ Alguém invadiu a conta ☐ Mandeí muitos e-mails de uma vez

☐ Usei um app ou extensão novos ☐ Compartilhei arquivos em massa

☐ Outra pessoa usava a conta ☐ Nada que eu saiba

● POR QUE ISSO IMPORTA

Uma contestação que responde ao motivo informado e conta o contexto verdadeiro é muito mais clara do que um pedido genérico de “devolvam minha conta”.

Conta inativa e conta bloqueada

Inativa: a regra dos dois anos

Pela Política de Contas do Google Inativas, uma conta pessoal que não é usada em nenhum produto do Google por **pelo menos dois anos** é considerada inativa, e o Google se reserva o direito de excluí-la com seus dados. Antes, ele envia avisos para a própria conta e para o e-mail de recuperação.

Contam como atividade

com login feito

- ✓ Ler ou enviar um e-mail
- ✓ Usar o Google Drive
- ✓ Assistir a um vídeo no YouTube
- ✓ Compartilhar uma foto ou baixar um app
- ✓ Usar a Pesquisa Google
- ✓ Usar "Fazer login com o Google" em outro app

Exceções citadas pelo Google

conta considerada ativa

- ✓ Assinatura ou compra recorrente ativa do Google
- ✓ Vale-presente com saldo
- ✓ App ou jogo publicado com transações ativas
- ✓ Conta que gerencia criança ou adolescente no Family Link
- ✓ Compra de item digital, como livro ou filme

Bloqueada: três situações comuns

O que acontece	O que fazer
Login barrado por atividade suspeita	Recuperação normal, do aparelho e da rede de sempre (Módulos 1 e 2).
Recuperação "em espera"	Espera de segurança de horas a dias. Se tiver um aparelho com a conta conectada, tente por ele (Módulo 3).
Celular pede a conta anterior depois de formatar	É a proteção contra redefinição de fábrica do Android: entre com a conta que estava no aparelho. Esqueceu a senha? Recupere a conta primeiro em outro aparelho ou no computador. Se o aparelho não é seu, devolva ao dono.

● FONTES

Política de Contas do Google Inativas — support.google.com/accounts/answer/12418290 · support.google.com/accounts/answer/9412469 · Encontrar, proteger ou limpar um dispositivo Android perdido — support.google.com/android/answer/6160491