

# Facebook é condenado por bloquear WhatsApp Business de bancária

23/04/2023

Por falha na prestação do serviço e considerando má conduta por violação aos direitos da personalidade, a juíza Ana Luiza Garcez Machado, do 1º Juizado Especial Cível de Nova Iguaçu (RJ), condenou o Facebook pelo bloqueio de contas de WhatsApp de uma bancária da região. A empresa deverá indenizar a consumidora em R\$ 5 mil e restabelecer os contatos bloqueados.

Reprodução



Reprodução Bancária comprovou que usava perfil para contato com clientes

Consta nos autos que os contatos, tanto de uso pessoal quanto do WhatsApp Business, foram suspensos sem aviso prévio. A bancária tentou resolver o problema de forma administrativa, sem sucesso. Além do restabelecimento, ela pediu indenização por danos morais.

O Facebook alegou violação aos termos de serviço do aplicativo. O motivo da suspensão seria o fato de que a autora estaria se passando por outra pessoa.

A autora comprovou ser funcionária da Caixa Econômica Federal e que utiliza o contato para se comunicar com clientes.

"É legítima a preocupação da ré com os mecanismos de segurança dos aplicativos. Entretanto, no caso em questão, a autora tentou contato diversas vezes para informar sobre seu caso, mas não teve resolução do seu problema", disse a magistrada, na decisão.

A juíza reconheceu dano moral praticado pela empresa. "No caso em apreço, a suspensão da conta constitui conduta desidiosa da empresa e menosprezo aos direitos do consumidor, transtornos que justificam a reparação por dano moral."

A bancária foi representada pelo advogado **Roniele de Oliveira Silva**.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 0809695-20.2023.8.19.0038**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-abr-23/facebook-condenado-bloquear-whatsapp-business-bancaria/>