

# Juiz manda WhatsApp reativar contas bloqueadas sem justificativa

30/01/2025

O juiz Vanderlei Deolindo, da Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre, condenou o Facebook a liberar o uso do aplicativo WhatsApp para dois números de celular bloqueados sem justificativa pela empresa. A plataforma também terá de indenizar a usuária prejudicada em R\$ 8 mil por danos morais e em R\$ 2 mil por danos materiais.

Segundo o processo, uma usuária do WhatsApp que usa profissionalmente o aplicativo teve bloqueadas as contas vinculadas a dois números sem apresentação de motivos.

A autora da ação afirma que, além de não poder trabalhar, ficou impedida de se comunicar com amigos e familiares. Nos autos, provou que tentou resolver a situação extrajudicialmente.

Sem sucesso, recorreu à Justiça. Em ação indenizatória, ela alegou que a falta de acesso ao WhatsApp causou danos materiais e morais.

Ao se defender, o Facebook disse que as contas foram bloqueadas de forma legítima, “em razão de utilização indevida”. E lembrou que a usuária concordou com os termos de uso do aplicativo, que preveem o bloqueio de contas em caso de descumprimento.

## Argumentos genéricos

Para o juiz, porém, a empresa deixou de apresentar esclarecimentos à usuária e usou argumentos “genéricos” para justificar os bloqueios. “A proibição genérica do ‘uso não pessoal’ do serviço, prevista em contrato de adesão, carece de objetividade, especialmente, pelo fato de que a parte ré se autoempodera na definição de condutas aceitáveis, sem oferecer aos consumidores a necessária transparência e o direito à defesa”, afirma.

“A conduta da ré, ao impor restrição desproporcional e unilateral, afronta os princípios consumeristas, notadamente a boa-fé objetiva, a transparência e o equilíbrio contratual, evidenciando a necessidade de intervenção judicial para a proteção dos direitos do consumidor”, complementou.

O advogado **Leandro Comaru Jachetti** representou a usuária na ação.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5004733-98.2023.8.21.6001/RS**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-30/juiz-manda-whatsapp-reativar-contas-bloqueadas-sem-justificativa-2/>

