

Bloqueios em massa do WhatsApp causam prejuízo para usuários: ‘Sem chão’

Category: GERAL, TECNOLOGIA e CIÊNCIA

escrito por Maria Luiza | 8 de agosto de 2026



Usuários ouvidos pelo g1 relataram que estão há mais de um mês sem poder acessar suas contas e que perderam mais de 10 anos de mensagens, fotos e vídeos. No DOWNDetector, site que monitora falhas em aplicativos, mais pessoas afirmaram ter sofrido bloqueios “sem motivo aparente”.

Uma usuária que disse ter sido banida injustamente pelo WhatsApp decidiu processar a empresa. Ela alegou que teve prejuízo após perder contas profissionais derrubadas e pediu uma liminar na Justiça para reverter os bloqueios.

O WhatsApp disse que pode banir contas se concluir que elas violam suas regras e que usuários têm o direito de pedir uma revisão adicional, mas não se posicionou sobre as acusações de bloqueios indevidos.

Ainda segundo o WhatsApp, os termos do aplicativo proíbem o envio de spam, a aplicação de golpes e outras atividades que coloquem em risco a segurança de outras pessoas.

Mas usuários bloqueados disseram que não chegaram nem perto de cometer alguma das violações citadas pela plataforma. Eles reclamam ainda que não tiveram uma explicação clara sobre as causas dos banimentos.

Prejuízo após bloqueio

O mecânico Dionatam Carteri, de Passo Fundo (RS), tinha uma conta no WhatsApp desde 2015. Ele disse ter perdido todas as conversas com clientes após ser bloqueado no final de julho.

“Fotos de família, documentos, coisas de contratos, tudo estava ali. Do lado familiar, a gente consegue conversar, atualizar o número. Mas, na parte profissional, estou sem chão”, afirmou.

“Nunca usei para nada ilícito, nada errado. É totalmente errado o bloqueio da minha conta. Não tem nada que possa ser cogitado que foi ilegal.”

Ele considera que a perda do histórico de mensagens terá o pior impacto para o seu dia a dia e acredita que o banimento o fará perder dinheiro, já que deixará de receber mensagens de muitos clientes.

“Em alguns casos, não tenho o número do cliente salvo na agenda do celular, apenas no WhatsApp. Não posso entrar em contato, passar um orçamento, porque não tenho mais como localizar. Acabo perdendo o serviço, a fonte de renda”.

□ Quando um usuário é suspenso por violar os termos, o aplicativo mostra o seguinte aviso: “Esta conta não pode usar o WhatsApp”. É possível pedir revisão de uma pessoa da plataforma ao clicar no botão “Solicitar análise”.

Dionatam usou esse recurso, não teve resposta e recorreu à página de contato no site do WhatsApp. Mas a plataforma disse que o uso de outros canais ou de contas de terceiros para questionar um banimento não acelera o processo de revisão.

Processo contra o WhatsApp

Bloqueada no WhatsApp Business desde o final de junho, a massagista Débora*, de São Paulo, decidiu processar a Meta

após perder a conta que tinha criado há dois anos.

Para manter o atendimento, ela criou outra conta, mas foi suspensa por algumas horas cerca de 10 dias depois. O perfil ficou em um “vai-e-volta” até ser banido definitivamente, e Débora decidiu criar uma terceira conta, que também sofreu restrições até ser normalizado em 14 de julho.

Débora estima que a perda da primeira conta, usada na divulgação para clientes, a fez perder metade do faturamento no período. No processo, ela pede que a Justiça obrigue o WhatsApp a reverter o funcionamento do perfil.

“É uma situação completamente desconfortável. O cliente tenta falar, manda mensagem e não conseguimos responder. Acabamos perdendo a credibilidade”, afirmou.

A massagista reclamou que não teve uma explicação da plataforma sobre o que levou ao bloqueio de sua conta. “O WhatsApp não fala quais regras foram descumpridas. Se você entra em contato, são todas mensagens de inteligência artificial, não tem uma pessoa para você se comunicar”.

O advogado Rafael Barreto, que representa Débora, disse ter enviado notificações extrajudiciais à Meta em nome de outros dois clientes banidos. Nenhuma delas foi respondida pela empresa.

“O WhatsApp simplesmente está suspendendo contas sem nenhum motivo. Várias contas estão sendo suspensas de forma aleatória, e várias pessoas estão sem conseguir trabalhar”, disse.

Para Barreto, a falta de justificativa sobre o que causou o banimento da conta mostra uma falha do WhatsApp. “O WhatsApp devia ter uma política muito mais clara. É ônus deles deixar tudo mais claro para quando alguém aderir ao programa”.

Bloqueios podem ferir direitos de usuários?

O WhatsApp pode aplicar punições a usuários, mas é preciso haver um motivo claro, explicou Luiz Augusto D'Urso, advogado especialista em direito digital.

“Quando há um banimento sem justificativas, e a plataforma se resume em responder que banuiu por uma decisão própria, isso pode ser discutido no Poder Judiciário”, disse.

“No processo, se ela não apresentar elementos razoáveis para sustentar o banimento, é muito provável que o juiz reverta o banimento, determinando que a plataforma restabeleça o acesso.”

O advogado destacou que a Justiça já tem o entendimento de que usuários e plataformas mantêm relações de consumo, mas esclareceu que o Código de Defesa do Consumidor não prevê como as empresas devem agir em casos como esse.

“O CDC não prevê especificamente qual deve ser a forma da plataforma apresentar um canal de recurso. Então, não existe uma regra na legislação sobre como isso deve acontecer”, comentou.

Usuários que buscam reverter o bloqueio no WhatsApp devem começar pelos meios oferecidos pela plataforma, explicou D'Urso. Se não houver resposta da empresa, é possível fazer uma reclamação no site consumidor.gov.br e no Procon ou enviar uma notificação extrajudicial.

“Diante do banimento, o usuário deve primeiro esgotar as medidas administrativas e a comunicação extrajudicial. Se, mesmo assim, as razões não aparecerem ou ele entender que o banimento é injusto, aí sim cabe mover uma ação judicial.”

* Débora é um nome fictício, pois a usuária pediu para não ser identificada.

Fonte: gl e Publicado Por: Jornal Folha do Progresso
08/08/2026/08:15:49

O formato de distribuição de notícias do [Jornal Folha do Progresso](#) pelo celular mudou. A partir de agora, as notícias chegarão diretamente pelo formato Comunidades, ou pelo canal uma das inovações lançadas pelo WhatsApp. Não é preciso ser assinante para receber o serviço. Assim, o internauta pode ter, na palma da mão, matérias verificadas e com credibilidade. Para passar a [receber as notícias](#) do Jornal Folha do Progresso, clique nos links abaixo siga nossas redes sociais:

- [Clique aqui e nos siga no X](#)
- [Clica aqui e siga nosso Instagram](#)
- [Clique aqui e siga nossa página no Facebook](#)
- [Clique aqui e acesse o nosso canal no WhatsApp](#)
- [Clique aqui e acesse a comunidade do Jornal Folha do Progresso](#)

Apenas os administradores do grupo poderão mandar mensagens e saber quem são os integrantes da comunidade. Dessa forma, evitamos qualquer tipo de interação indevida. Sugestão de pauta enviar no e-mail: folhadoprogresso.jornal@gmail.com.

Envie vídeos, fotos e sugestões de pauta para a redação do JFP (JORNAL FOLHA DO PROGRESSO) Telefones: WhatsApp [\(93\) 98404 6835](#)– (93) 98117 7649.

“Informação publicada é informação pública. Porém, para chegar até você, um grupo de pessoas trabalhou para isso. Seja ético. Copiou? Informe a fonte.”

**Publicado por Jornal Folha do Progresso, Fone para contato 93 981177649 (Tim) WhatsApp: [-93- 984046835](#) (Claro)
- Site: www.folhadoprogresso.com.br e -**

mail: folhadoprogresso.jornal@gmail.com/ou
adeciopiran.blog@gmail.com

e-mail: