

WhatsApp deve restabelecer conta que foi bloqueada arbitrariamente

Bloquear a conta de um usuário, de maneira unilateral, configura violação ao princípio do contraditório e da ampla defesa. A partir desse entendimento, a 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Rondônia determinou o restabelecimento do serviço de comunicação eletrônica de dados da conta de WhatsApp vinculada à linha telefônica de uma usuária, que utilizava o serviço para atividade empresarial.

Reprodução



A conta foi bloqueada sem aviso prévio e a autora perdeu diversos dados importantes
Reprodução

Segundo os autos, a proprietária de uma farmácia de manipulação entrou com ação contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, responsável pelo WhatsApp. Ela alegou que teve sua conta no aplicativo banida de forma unilateral, sem aviso prévio ou prazo para fazer backup das informações. Afirmou ainda que utilizava a conta como meio de comunicação com os clientes e o bloqueio ocasionou diversos prejuízos.

O WhatsApp, em sua defesa, alegou que a usuária foi banida de acordo com o "Termo de Serviço", possivelmente pelo fato de utilizar a modalidade comum do aplicativo para fins profissionais, quando deveria utilizar a modalidade "*Business*", destinada a empresas. Além disso, a exclusão poderia ter ocorrido também em razão de prática de atividade não permitida pelo aplicativo (comercialização por farmácias e drogarias), o que gera violação aos requisitos da plataforma de internet. O Facebook Serviços Online do Brasil Ltda ainda argumentou que não é legítimo para compor o polo passivo da ação sob o fundamento que não é proprietário, provedor ou operador do aplicativo WhatsApp, e sim a WhatsApp Inc., localizada nos Estados Unidos.

Em primeira instância, a decisão foi favorável à autora; ficou determinado o reestabelecimento e uma indenização por danos morais. A empresa recorreu.

Ao analisar o processo, o desembargador Alexandre Miguel observou que o encerramento da conta, de forma súbita e sem esclarecimento acerca das razões, viola o direito à informação inerente às partes, previstos no artigo 4º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. "Deveria ter sido esclarecido à

apelada o real motivo do banimento da sua conta", destacou.

Referente ao uso da conta pessoal, o magistrado constatou que a mera utilização para contatar clientes não pode ser presumida abusiva. Com relação ao dano moral, o desembargador entendeu não ser necessário no presente caso a reparação, já que não foi apresentada prova de que a desativação tenha causado maiores desdobramentos à autora.

Miguel acrescentou que a recuperação dos dados não cabe ao aplicativo. "O que a lei determina é a guarda dos registros de acesso, mas não de dados, até porque estes são sigilosos e, no caso do WhatsApp, criptografados ponta-a-ponta, o que impede o acesso até mesmo pelo desenvolvedor da aplicação", afirmou. Com relação à legitimidade do Facebook em representar o WhatsApp, conforme ressaltado no voto, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que a Facebook Brasil é parte legítima para representar, no país, os interesses do WhatsApp Inc., subsidiária integral da Facebook Inc. *Com informações da assessoria de comunicação do TJ-RO.*

7005313-40.2019.8.22.0009

Date Created

08/05/2021