E-BOOK · MATERIAL EDUCATIVO

PEDRO JESUS ADVOCACIA



SEU WHATSAPP FOI BANIDO?

Os avisos explicados, o que derruba um número de verdade, como blindar o seu e o que fazer nas primeiras 48 horas.



Pedro Jesus

Advogado · Pedro Jesus Advocacia

NESTE E-BOOK

O que você vai aprender

01 Quem baniu foi uma máquina p. 4

02 Os avisos explicados p. 7

03 O que derruba um número p. 13

04 Blindagem do número p. 17

05 Caiu? As primeiras 48 horas p. 21



ANTES DE COMEÇAR

Por que eu escrevi este e-book

Para muita gente, o WhatsApp é a loja, o atendimento e a agenda. Quando aparece “Esta conta não pode usar o WhatsApp”, vão junto os clientes, as conversas e o backup.

Para escrever este material, a nossa equipe leu as pastas de 311 casos reais do escritório e as regras oficiais do próprio WhatsApp. Aqui está, em linguagem simples, o que derruba um número, como se proteger e o que fazer se acontecer com você.

Faça a blindagem hoje e guarde este e-book.

Pedro Jesus
Advogado, OAB/BA 65.360



CAPÍTULO 01

QUEM BANIU FOI UMA MÁQUINA

O WhatsApp não lê suas conversas: elas são criptografadas. Ele julga o comportamento do número.

COMO FUNCIONA

Velocidade, volume e denúncia

O WhatsApp vigia três momentos: o cadastro do número, o ritmo das mensagens e a reação de quem recebe (quem bloqueia, quem denuncia). Ele mesmo conta que uma conta criada há 5 minutos que tenta mandar 100 mensagens em 15 segundos é banida na hora.

E admite o risco: até quem só avisa os contatos do número novo pode parecer spam.

> **Nós banimos contas que são denunciadas várias vezes.**
>
> Central de Ajuda do WhatsApp, “Como usar o WhatsApp com responsabilidade”.

O PRÓPRIO WHATSAPP ADMITE

3 em 4

das contas banidas por spam não tinham denúncia

Em 2019, o WhatsApp disse banir mais de 2 milhões de contas por mês por mensagem em massa ou automática, juntando sinais para decidir rápido, sem intervenção humana. Mais de 3 em cada 4 não tinham denúncia recente.

WhatsApp, relatório técnico “Stopping Abuse”, 06/02/2019.



CAPÍTULO 02

OS AVISOS EXPLICADOS

Cada aviso pede uma reação diferente.
Confundir um com o outro custa caro.

DO MAIS LEVE AO MAIS GRAVE

Os 4 avisos

1 **Restrita**

“Sua conta está restrita no momento”

Sinais de spam. Por um período você só fala com quem já conversava. Sai sozinha: é só esperar.

2 **Temporariamente banida**

“Conta temporariamente banida”

Quase sempre app não oficial (GB, Plus) ou coleta de dados. Apague o app e instale o oficial, senão vira banimento definitivo.

3 **Banida, com análise**

“Este número não pode usar o WhatsApp” + Pedir análise

Ainda dá para pedir revisão no próprio app. O WhatsApp diz que a maioria sai em até 24 horas.

4 **Banida, sem análise**

“Não é possível pedir uma análise”

Para o WhatsApp, é definitivo. Guarde a prova: é a decisão de uma empresa, não a última palavra.

TELA REAL

“Não é possível pedir uma análise”



O QUE A TELA DIZ

Que a atividade recente da conta não segue os Termos de Serviço e que não dá para pedir análise.

O QUE SIGNIFICA

É o aviso mais duro. Não diz o que você fez: só “atividade recente”.

O QUE FAZER

Print com a data. Não registre outro número correndo: nos nossos casos, o número novo também caiu.

TELA REAL

Ainda dá para pedir análise



O QUE A TELA DIZ

Que algumas atividades podem não ter seguido os Termos e que você pode pedir análise para restaurar a conta, com conversas e novas mensagens.

O QUE SIGNIFICA

É a janela de revisão. Use com calma, uma vez, pelo app.

O QUE FAZER

Peça a análise no próprio app e acompanhe por ali. Segundo o WhatsApp, contato por fora não acelera.

TELA REAL

WhatsApp Business: outras regras



O QUE A TELA DIZ

Que atividades da conta podem não estar de acordo com os Termos de Serviço do WhatsApp Business.

O QUE SIGNIFICA

Conta comercial responde também à Política de Mensagens do Business e à Política Comercial. Banida, perde o Meta Verified, sem reembolso.

O QUE FAZER

Guarde a prova do prejuízo: pedidos, clientes atendidos pelo número, faturamento do período.

O QUE VIMOS NOS NOSSOS CASOS

69 de 70

telas de WhatsApp não diziam o que a pessoa fez

Lemos, uma a uma, as pastas de 311 clientes do escritório. Das 70 telas de WhatsApp, 69 diziam só que a pessoa “violou os Termos” ou não davam motivo nenhum.

Leitura caso a caso da carteira do escritório em 26/10/2026, sem identificar ninguém.



CAPÍTULO 03

O QUE DERRUBA UM NÚMERO

O WhatsApp foi feito para conversa de pessoa com pessoa. Tudo que parece robô ou disparo vira risco.

OS GATILHOS

O que acende o alarme



Mensagem em massa ou automática

Os Termos proíbem mensagens em massa, automáticas e discagem automática. Robô ligado no número pessoal é o caminho mais curto para o banimento.

02

Muita gente bloqueando e denunciando

Cada “bloquear e denunciar” pesa. Mensagem para quem não pediu é o que mais gera denúncia.

03

WhatsApp GB, Plus e parecidos

App não oficial viola os Termos. É a causa mais comum do aviso “temporariamente banida”.

04

Grupo sem permissão

O WhatsApp orienta pedir permissão antes de pôr alguém em grupo e respeitar quem sai.

OS GATILHOS

Bet, fotos e número novo



Disparar “tigrinho” e bet

Link de jogo para grupos e listas junta o que o WhatsApp pune: massa, quem não pediu e denúncia. Na conta Business, vender produto proibido pela Política Comercial também é motivo de punição.



Foto de perfil imprópria

A foto de perfil não é criptografada, e o WhatsApp diz que a verifica atrás de imagens de exploração infantil.

07

Número novo disparando

Número recém-cadastrado que já sai mandando mensagem para muita gente parece campanha de spam.

08

Lista de transmissão em excesso

Lista frequente leva a denúncia. E lista de contatos comprada é proibida.

OS GATILHOS

E mais três

09

WhatsApp pessoal usado como loja

Em processos nossos, a Meta defendeu o bloqueio dizendo que quem atende clientes deveria usar o WhatsApp Business.



Chip que já veio banido

Número reciclado pode carregar o banimento de quem usou antes.

11

Coletar dados de usuários

Extrair números, fotos ou status de forma automática é proibido e leva ao aviso “temporariamente banida”.



CAPÍTULO 04

BLINDAGEM DO NÚMERO

Dez minutos hoje valem mais do que dias sem atender cliente depois.

FAÇA HOJE

O checklist da blindagem

- [x] **Ligue a verificação em duas etapas**
  Configurações > Conta > Verificação em duas etapas
- [x] **Cadastre um e-mail de recuperação**
  Configurações > Conta > Endereço de email > Adicionar email
- [x] **Nunca passe o código de 6 dígitos que chega por SMS**
  Nem para quem diz ser do WhatsApp, do banco ou da loja.
- [x] **Use só o app oficial**
  Baixado da loja do celular. Atende clientes? Use o WhatsApp Business.
- [x] **Ligue o backup das conversas**
  Configurações > Conversas > Backup de conversas
- [x] **Escreva só para quem te procurou**
  Sem lista comprada e pedindo permissão antes de pôr alguém em grupo.
- [x] **Número novo: use por um tempo antes de mandar muitas mensagens**
- [x] **Muito volume? Plataforma oficial do WhatsApp Business, nunca robô no número pessoal**

DICA

Dê uma saída fácil (“não quer mais receber? responda SAIR”). Para o cliente, responder é mais fácil do que denunciar.

PASSO A PASSO

Ligue a verificação em duas etapas

Quando: hoje | **Leva 2 minutos** | **Protege contra clonagem**

1. Abra o WhatsApp e toque em Configurações (no Android, fica no menu ⋮).
2. Toque em Conta e depois em Verificação em duas etapas.
3. Toque em Ativar a verificação em duas etapas.
4. Crie uma senha forte e confirme. (O WhatsApp está trocando o antigo PIN de 6 dígitos por senha.)
5. Informe um e-mail que você acessa: é por ele que você recupera a conta se esquecer a senha.



Caminho conferido na Central de Ajuda do WhatsApp (“Como gerenciar as configurações da Verificação em duas etapas”), em 26/10/2026.

PASSO A PASSO

Ligue o backup das conversas

Quando: hoje **Frequência: diária**

1. Abra o WhatsApp e toque em Configurações (no Android, fica no menu ⋮).
2. Toque em Conversas e depois em Backup de conversas.
3. Escolha a conta (Google Drive no Android, iCloud no iPhone) e a frequência diária.
4. Toque em Fazer backup para salvar agora.



Atenção: enquanto um número estiver banido, nem o backup abre. Ele volta junto com a conta.



CAPÍTULO 05

CAIU? AS PRIMEIRAS 48 HORAS

O que você faz agora decide o que dá para provar depois.

PASSO A PASSO

Na ordem certa

1. **Print do aviso**
   Com a data e o número. É a principal prova.
2. **Pedir análise, se o botão existir**
   Uma vez, pelo próprio app. A maioria das análises sai em até 24 horas.
3. **Não sair trocando de chip**
   Nos nossos casos, o número novo também caiu. E os Termos dizem para não criar outra conta sem permissão.
4. **Avisar clientes por outro canal**
   E-mail, Instagram, telefone: o negócio não pode depender de um número só.
5. **Foi clonagem? Ocorrência**
   Se alguém pegou seu código, registre boletim de ocorrência e guarde as mensagens.
6. **Guarde a prova do prejuízo**
   Vendas, pedidos e clientes atendidos pelo número no período.

ATENÇÃO

Ninguém além do WhatsApp bane ou desbane uma conta (palavra do próprio WhatsApp). Desconfie de quem cobra para “desbloquear”. Se o número é sua fonte de renda, busque orientação jurídica.

SEUS DIREITOS

A plataforma também tem deveres

WhatsApp é serviço, e o Código de Defesa do Consumidor garante informação adequada e clara sobre ele (art. 6º, III). O juiz pode inverter o ônus da prova a seu favor quando o que você conta é verossímil ou você é a parte mais fraca (art. 6º, VIII).

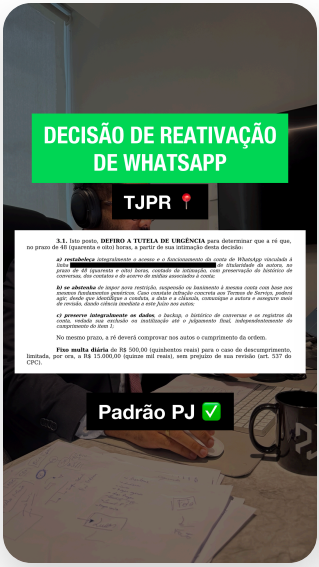
Cada caso é um caso: se houve disparo em massa ou uso de app não oficial, a plataforma pode ter razão. Em clonagem, a Meta pode alegar culpa de terceiro (art. 14, § 3º, II).

> **A exclusão unilateral e imotivada, sem oportunizar defesa, caracteriza falha na prestação do serviço.**
>
> TJMT, agravo de instrumento 1044576-10.2025.8.11.0000 (notícia de 01/04/2026), sobre perfis comerciais.

QUANDO NADA DISSO RESOLVE

Tem caminho jurídico

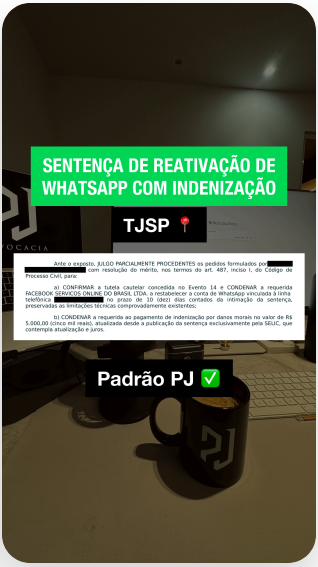
Se a análise não resolveu e o número é importante para você, dá para pedir à Justiça que a plataforma devolva a conta e explique a decisão. Três decisões de casos do escritório, com nomes e números cobertos:



TJPR · liminar
WhatsApp de volta em 48 horas



TJRN · liminar
WhatsApp de volta em 5 dias



TJSP · sentença
Conta de volta + R$ 5 mil

Falar com a PJ Advocacia

Cada caso depende das suas provas e da análise do juiz. Decisões anteriores não garantem resultado.

DÚVIDAS

Perguntas rápidas

Perco minhas conversas?

Enquanto durar o banimento, você não acessa as conversas nem o backup. Se o banimento cair, o acesso volta.

Trocar de chip resolve?

Muitas vezes não. Nos nossos casos, o número novo caiu logo depois, e os Termos pedem para não criar outra conta sem permissão.

Denúncia em massa derruba?

Pesa. O WhatsApp admite que a denúncia pode ser manipulada e diz que analisa quem denunciou quem.

Paguei alguém para desbloquear. Funciona?

O WhatsApp diz que só ele bane ou desbane. Promessa de desbloqueio garantido costuma ser golpe.

Tenho Meta Verified no Business. Perco?

Sim: conta banida perde o Meta Verified, e o WhatsApp diz que não há reembolso.

Quem escreveu e de onde vem

AUTOR

Pedro Henrique Barbosa de Jesus Oliveira (Pedro Jesus), advogado. OAB/BA 65.360, OAB/SP 537.157, OAB/MG 252.989. Pedro Jesus Advocacia, CNPJ 50.001.250/0001-14, Salvador/BA.

WHATSAPP

Termos de Serviço do WhatsApp

Sobre o banimento de contas

Como usar o WhatsApp com responsabilidade

Sobre contas restritas

Sobre contas temporariamente banidas

Banimento no WhatsApp Business

Verificação em duas etapas

Stopping Abuse (relatório técnico, 2019)

TRIBUNAL

TJMT: rede social deve reativar contas bloqueadas sem notificação prévia

LEI

Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), arts. 6º e 14, lidos no texto compilado do Planalto.

NOSSOS CASOS, TELAS E DECISÕES

Leitura das pastas de 311 clientes do escritório em 26/10/2026. Telas e decisões são reais, com nomes e números cobertos. Ilustrações 3D geradas por IA.

LIMITES

Informações conferidas até 26/10/2026. As regras do WhatsApp mudam com frequência. Material educativo, não substitui a consulta a um advogado.



SEU NÚMERO É SEU TRABALHO. PROTEJA.

Material educativo da Pedro Jesus Advocacia, que atua em casos de contas bloqueadas no Instagram, no Facebook e no WhatsApp.

Falar com a PJ Advocacia

@pjadv_ · @soupedrojesus