

## NOTA TÉCNICA SOBRE DECISÃO DE BLOQUEIO DO WHATSAPP

A suspensão do WhatsApp em todo o Brasil por 48 horas, por [decisão de uma juíza da 1ª Vara Criminal de São Bernardo do Campo](#), provocou enorme impacto no país. Mais de 90 milhões de consumidores, de todas as classes sociais, ficaram sem acesso ao serviço de mensagens nesta quinta-feira (17/12) em razão do bloqueio efetuado por prestadoras de serviço de acesso à Internet. O bloqueio ocorreu tanto em Internet fixa quanto móvel.

A decisão foi resultado de uma investigação criminal em São Paulo que ocorre em segredo de justiça. Com base no artigo 10 da Lei 12.965/2014, houve ordem judicial para que o WhatsApp disponibilizasse conteúdo de comunicações privadas de usuários réus do processo criminal. A empresa se negou a fornecer tais dados e foi multada, com base no artigo 12 da mesma lei.

Diante da recusa em fornecer as comunicações privadas dos investigados, o Ministério Público adotou uma medida drástica e exigiu a “suspensão temporária” dos atos que envolvem “operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações” por aplicações de Internet (art. 11).

Para o Idec, a decisão de suspensão apresenta dois problemas: um relacionado à proporcionalidade da decisão à luz dos direitos consumeristas e outro relacionado ao envolvimento das operadoras no bloqueio de tráfego de determinados domínios.

### 1. Os direitos dos consumidores e a proporcionalidade da decisão

Apesar de a decisão [ter sido revogada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo](#) por meio de decisão liminar na manhã de quinta (17/12), o bloqueio do aplicativo colocou em evidência a necessidade de uma interpretação dos artigos 10 a 12 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) que seja **favorável ao interesse coletivo e aos consumidores no país**.

Afinal, se o artigo 12 afirma que é preciso considerar “o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção”, a decisão de bloqueio do WhatsApp em todo o país é proporcional?

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor **entende que não**.

É preciso lembrar que o direito brasileiro define que a disciplina do uso da Internet tem como fundamento a liberdade de expressão, o exercício da cidadania em meios digitais e a defesa do consumidor (Art. 2º, Lei 12.965/2014). Esses princípios precisam ser levados em conta no momento de aplicação das sanções previstas no artigo 12 do Marco Civil da Internet.

O Código de Defesa do Consumidor é muito claro ao apontar que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das *necessidades dos consumidores* (Art. 4º, CDC) e que é dever do Estado garantir padrões adequados de qualidade, durabilidade e desempenho de serviços, incluindo as aplicações de Internet como o WhatsApp.

O bloqueio do WhatsApp para mais de 90 milhões de usuários brasileiros gerou enormes transtornos para milhares de prestadores de serviços que dependem dessa aplicação de Internet como instrumento básico de comunicação.

A suspensão temporária de todas as funções do WhatsApp pode ter gerado potenciais danos coletivos aos consumidores brasileiros, em clara ofensa ao Artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que garante o direito à prevenção de tais danos.

A Justiça de São Paulo poderia ter utilizado medidas menos danosas aos consumidores brasileiros, como a cobrança de multa para o grupo econômico do Facebook, que detém o WhatsApp e que possui sede em São Paulo e contas bancárias no país.

O Judiciário precisa interpretar o artigo 12 de acordo com os princípios para uso da Internet no Brasil, incluindo os direitos dos consumidores. Uma investigação criminal localizada em São Paulo não pode afetar milhões de pessoas por meio do bloqueio de uma aplicação de Internet quando há outras medidas cabíveis para atingir os objetivos legítimos da justiça.

## **2. Bloqueio de tráfego pelas operadoras**

O segundo vício da decisão é a determinação de que os domínios e subdomínios do WhatsApp, ou qualquer conteúdo relacionado a tais domínios, fossem bloqueados pelas provedoras de conexão à Internet, tanto de banda larga fixa como serviço móvel pessoal (3G e 4G).

As operadoras não podem ser obrigadas a realizar discriminação de tráfego ou suspender aplicações de Internet, como o WhatsApp ou qualquer outro aplicativo semelhante. Elas não possuem autoridade para tanto.

Ainda, o Art. 9º do Marco Civil da Internet prevê somente duas hipóteses de degradação de tráfego (ou bloqueio) por parte dos provedores de serviço de conexão à Internet: quando há requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações e quando há priorização de serviços de emergência. Não há menção expressa à discriminação de dados para cumprimento das sanções do artigo 12 da lei. As sanções devem ser direcionadas ao WhatsApp e não às operadoras que garantem a conexão à Internet pelos consumidores brasileiros.

O bloqueio de dados também não foi feito de modo transparente e claro, com informações prévias aos usuários (Art. 9º, §2º, III). Os consumidores foram “pegos de surpresa” com a simples suspensão do WhatsApp.

Conforme argumentado pela Oi, a medida é ilegal e não pode ser cumprida pelas operadoras. Surpreende que a SindiTeleBrasil e outras operadoras como TIM, Claro e Vivo não tenham se posicionado ao lado de seus consumidores, que consomem tanto os serviços de Internet fixa e telefonia móvel quanto as aplicações de Internet como o WhatsApp.



**Rafael A. F. Zanatta**  
Pesquisador em Telecomunicações – Idec