

WhatsApp	
Categoria do serviço: Mensageria	
Empresa: WhatsApp LLC	
Data da análise: 27/01/2026	
Os documentos que regem o serviço estão disponíveis em português?	Sim.
1. Idade mínima	
a. Existe uma idade mínima para acessar/utilizar o serviço especificada nos documentos que regem o serviço?	Sim.
b. Em caso afirmativo, qual é a idade mínima? Há indicação de outras localidades geográficas com idade mínima distinta da brasileira?	13 anos.  Os Termos de Serviço e a Central de Ajuda indicam que essa idade pode ser maior dependendo da legislação do país/território do usuário, mas não especificam quais localidades teriam idade mínima diferente da brasileira.
2. Recursos disponíveis para responsáveis e crianças, incluindo informações relacionadas à idade mínima	
a. Como a idade mínima é descrita nos documentos que regem o serviço?	<p>A idade mínima aparece como um requisito para “registrar e usar” o WhatsApp, com variação por país/território e possível necessidade de aceitação dos Termos por responsável quando o usuário não tiver autoridade para concordar.</p> <p>- “É necessário ter pelo menos 13 (treze) anos para se registrar e usar os nossos Serviços (ou mais, se for exigido pela legislação do seu país ou território que regula o uso dos nossos Serviços para você estar autorizado a se registrar e usar os nossos Serviços sem a necessidade de autorização dos seus pais). (...) se a sua idade for considerada insuficiente para validar a aceitação dos nossos Termos em seu país ou território, seus pais ou responsáveis legais deverão aceitar nossos Termos em seu nome.”</p> <p>- “É necessário ter pelo menos 13 anos (ou mais, dependendo do país) para registrar e usar uma conta do WhatsApp. (...) Criar uma conta com informações falsas é uma violação dos nossos Termos de Serviço. Registrar uma conta em nome de uma pessoa com idade inferior à mínima exigida também é uma violação dos nossos Termos de Serviço.”</p>

b. Existem recursos destinados especificamente a responsáveis?	<p>Sim.</p> <p>Há recursos direcionados a pais/mães/responsáveis na Central de Ajuda, incluindo a “Central de informações para adolescentes” (feita para adolescentes e também para pais/mães/pessoas responsáveis), que reúne informações sobre ferramentas e recursos disponíveis no <i>app</i> para segurança e privacidade. Além disso, há um material específico sobre como manter a segurança de adolescentes no WhatsApp, com orientações para responsáveis.</p>
c. Existem recursos destinados especificamente a crianças?	<p>Sim.</p> <p>Existe a Central de Informações para Adolescentes, que reúne informações sobre segurança, privacidade e o uso de ferramentas/recursos disponíveis no <i>app</i> (como controles e funcionalidades de proteção).</p>
<b>3. Medidas de proteção por faixa etária</b>	
a. O serviço oferece medidas de proteção por faixa etária que podem ser ativadas, que são ativadas por padrão ou que são aplicadas de forma obrigatória, no que se refere a:	-
i. Funcionalidades: determinadas funcionalidades são ativadas ou restringidas em função da idade do usuário (por exemplo, transmissões ao vivo, mensagens instantâneas)?	Não.
ii. Conteúdo: existem restrições dependentes da faixa etária aplicáveis a determinados tipos de conteúdo (por exemplo, conteúdo classificado como “conteúdo adulto”)?	Não.
iii. Publicidade: existem restrições dependentes da faixa etária aplicáveis a determinados tipos de publicidade (por exemplo, bens restritos; publicidade direcionada)?	<p>Sim.</p> <p>A Política de Privacidade descreve o uso da Meta AI na experiência do usuário como uma escolha e direciona à Política de Privacidade da Meta. Por sua vez, a Política indica que há restrições por faixa etária para publicidade, especialmente quanto à segmentação: para menores de 18 anos (ou mais, em alguns países), os anunciantes têm menos opções; e, antes de completar 18 anos, as empresas só podem incluir o usuário em um público com base em idade e localização.</p> <p>- “Eles têm menos opções ao mostrar anúncios a menores de 18 anos (ou mais, em alguns países) do que a adultos. (...) Antes de completar 18 anos, as empresas só podem decidir incluir você em um público com base na sua idade e localização para mostrar anúncios de que</p>

	<i>possa gostar.”</i>
iv. Privacidade: o serviço aplica configurações de privacidade distintas a diferentes faixas etárias?	Não.
v. Interações comerciais: existem restrições dependentes da faixa etária aplicáveis a interações comerciais (por exemplo, compras dentro do aplicativo)?	Não.  Embora existam menções a funcionalidades de pagamento e compras (ex.: Meta Pay e compras via Lojas), não há indicação nos documentos que regem o serviço de restrições etárias por faixa aplicáveis a essas interações comerciais de maneira específica ao WhatsApp.
vi. Controles parentais: o serviço disponibiliza mecanismos de supervisão parental?	Não.
b. Existem diferenças aplicáveis conforme a localização geográfica?	Não.  Os documentos trazem distinções por região principalmente sobre quem fornece o serviço e cláusulas/avisos legais específicos (por exemplo, para EUA/Canadá), além de indicar que alguns conteúdos/recursos podem estar disponíveis apenas em certas regiões. Contudo, não há indicação de que as funcionalidades/mecanismos de adequação à faixa etária mudem conforme a localização geográfica.
c. Existe uma versão do serviço especificamente concebida para crianças?	Não.
d. Existe um mecanismo de reporte/reclamação/notificação especificamente para crianças?	Não.  Porém, o WhatsApp prevê um mecanismo geral de denúncia no <i>app</i> (ex.: denunciar contatos/grupos/comunidades/ <i>status</i> /mensagens que violem as diretrizes, inclusive a opção de bloquear/denunciar números desconhecidos).

e. Existe um mecanismo de reporte/reclamação/notificação especificamente para responsáveis?	<p>Sim.</p> <p>A Central de Ajuda descreve um canal de denúncia voltado a pais/mães/responsáveis quando se trata de conta criada por pessoa com menos de 13 anos, com envio de documentação por <i>e-mail</i> (ou seja, não é só o fluxo “denunciar” dentro do <i>app</i>, mas um procedimento específico para responsáveis nesse cenário).</p> <p>- “Se você é pai, mãe ou responsável dessa pessoa, você pode denunciar a conta por email. Lembre-se de incluir os documentos abaixo e apagar ou ocultar as informações pessoais não relacionadas”</p>
<b>4. Sistemas de classificação etária</b>	
a. ESRB * Consultar: <a href="https://www.esrb.org/">https://www.esrb.org/</a>	N/A
b. PEGI * Consultar: <a href="https://pegi.info/">https://pegi.info/</a>	N/A
c. Google Play Store	12 anos
d. Apple App Store	12 anos
e. Classind (Brasil)	N/A
<b>5. Enforcement [aplicação/cumprimento] de limites etários ex ante</b>	
a. O usuário precisa ter uma conta ou estar registrado para acessar o serviço?	<p>Sim.</p> <p>Os usuários devem criar uma conta a partir de seu número de telefone.</p>
b. O serviço utiliza autodeclaração?	Não.
c. O serviço utiliza métodos ou ferramentas de verificação etária?	Não.
d. O serviço utiliza métodos ou ferramentas de estimativa etária?	Não.
e. O serviço utiliza uma combinação de métodos ou ferramentas de garantia de idade?	Não.
f. Há alguma variação nos mecanismos utilizados pelo serviço para garantia de idade conforme a localização geográfica?	Não.
<b>6. Enforcement de limites etários ex post</b>	
a. O serviço busca proativamente identificar usuários ou contas abaixo (ou acima) da idade permitida? Em caso afirmativo, por quais métodos?	Não.

<p>b. Existe um mecanismo específico para que usuários possam reportar usuários ou contas abaixo (ou acima) da idade permitida?</p>	<p>Sim.</p> <p>Existe um procedimento específico para pais/mães/responsáveis denunciarem por <i>e-mail</i> contas de usuários com menos de 13 anos; nesse fluxo, é preciso enviar documentação para comprovar a titularidade do número de telefone ao qual a conta está vinculada, a tutela e a data de nascimento. Se a idade inferior à mínima for comprovada, a conta é desativada. Os documentos que regem o serviço não descrevem um procedimento equivalente para denunciar contas por outras razões.</p> <p>- <i>“Se você é pai, mãe ou responsável dessa pessoa, você pode denunciar a conta por email. Lembre-se de incluir os documentos abaixo e apagar ou ocultar as informações pessoais não relacionadas: Comprovante de que o número de telefone no WhatsApp pertence à pessoa referida (por exemplo, cópia do RG e conta de celular no mesmo nome). Comprovante de tutela da pessoa com idade inferior à mínima exigida (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção). Comprovante da data de nascimento da pessoa com idade inferior à mínima exigida (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção).”</i></p> <p>- <i>“Se for possível comprovar que a conta do WhatsApp pertence a uma pessoa com idade inferior à mínima exigida, essa conta será desativada imediatamente.”</i></p>
<p>c. Quais medidas o serviço pode adotar ao tomar conhecimento de que um usuário ou conta está abaixo da idade permitida? (por exemplo, banir a conta, atribuir a idade correta à conta)</p>	<p>Quando o WhatsApp toma conhecimento (por denúncia) de que a conta pertence a alguém abaixo da idade mínima, a medida descrita é desativar a conta; se não conseguir confirmar a titularidade/pertencimento da conta ao usuário denunciado, pode não adotar nenhuma medida e recomenda que um responsável entre em contato.</p> <p>- <i>“Se for possível comprovar que a conta do WhatsApp pertence a uma pessoa com idade inferior à mínima exigida, essa conta será desativada imediatamente. Você não receberá uma confirmação de que essa ação foi concluída. (...) Caso não seja possível confirmar que a conta pertence à pessoa denunciada, não poderemos tomar nenhuma medida. Se você não é responsável pela pessoa com idade inferior à mínima exigida, recomendamos que encoraje um dos responsáveis a entrar em contato com o WhatsApp seguindo as instruções deste artigo.”</i></p>

7. Mecanismos de recurso	
Existe um mecanismo de recurso específico para ações de aplicação da política de idade mínima (por exemplo, banimento de contas ou restrição de funcionalidades)?	<p>Não.</p> <p>O documento “Sobre a idade mínima para usar o WhatsApp” sobre denúncia de conta de pessoa com menos de 13 anos descreve a desativação quando a idade é comprovada, mas não menciona um fluxo de recurso para esse tipo de decisão.</p> <p>O que o documento traz é um mecanismo geral de apelação (no contexto de Canais), aplicável a decisões de monitoramento/moderação de conteúdo e também à desativação de conta por violação das Diretrizes/Termos dos Canais: a apelação pode ser feita na página de informações dos Canais e/ou via suporte do WhatsApp (<i>links</i> indicados no próprio texto); se houver erro, o WhatsApp afirma que reverte a aplicação.</p> <p>- “Desativação de contas: se desabilitarmos sua conta devido a uma violação destas Diretrizes dos Canais ou dos Termos de Serviço, é possível fazer uma apelação dessa decisão, conforme descrito aqui.”</p>
8. Transparência	
a. Caso o serviço publique relatórios de transparência, eles incluem informações relacionadas a usuários crianças? (por exemplo, número de contas removidas por serem de menores de idade, número de recursos deferidos, etc.)	O WhatsApp publica relatórios de transparência com base em leis da União Europeia (como DSA e EU Terrorist Content Online). A extensão geográfica dos relatórios não engloba o Brasil.
b. O serviço publica dados demográficos sobre seus usuários?	Não.
9. Menção a marcos normativos	
Os documentos que regem o serviço fazem menção a algum marco normativo? Se sim, qual?	LGPD, U.S. Code e Stored Communications Act.