

Meta terá que indenizar consumidora que teve perfil suspenso

08/11/2023

Apesar de ser direito das plataformas de redes sociais bloquear perfis de usuários que descumprem seus termos de serviço, é necessário transparência, já que essa relação é disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, que confere ao fornecedor o dever de informação.

Esse foi o entendimento do juiz Sérgio Luiz Maia, da Comarca de Lavras (MG), para condenar a Meta — empresa controladora do Instagram — a reativar a conta de uma usuária suspensa sem motivo aparente e pagar indenização por danos morais.

No processo, a usuária do Instagram diz que perdeu acesso a sua conta e, ao entrar em contato com a Meta para reaver o seu perfil, não obteve resposta. Por conta da falta de informação, ela resolveu acionar o Poder Judiciário contra a empresa.

Ao analisar o caso, o magistrado apontou que a empresa deveria explicar a violação supostamente cometida pela usuária para suspender o seu perfil.

“Embora o bloqueio temporário para apuração de determinada infração, se devidamente fundamentado, seja meio legítimo para que a plataforma exerça um mínimo controle a respeito dos perfis e publicações veiculados em seu sítio, tal situação não pode ser feita de maneira indiscriminada, sem informar ao consumidor a sua razão de existir e prazo para finalização das investigações”, registrou.

O juiz também pontuou que a autora tentou solucionar a questão pelos canais de atendimento da empresa e sequer teve uma resposta explicando os motivos do bloqueio.

“A requerida não se desincumbiu de provar o uso inadequado das redes sociais pela autora, não apontou quais as irregularidades cometidas ou sequer mencionou postagem que teria tido o condão de ensejar o bloqueio. No caso, o ônus probatório competia naturalmente à ré, porquanto entendimento contrário importaria em exigir da autora a prova de fato negativo”, resumiu, ao determinar a reativação da conta e condenar a Meta a pagar R\$ 2.500 de indenização por danos morais.

A autora foi representada por **Alisson Santos**, advogado e cofundador da Forum Hub.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5004483-66.2023.8.13.0382

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-nov-08/meta-tera-que-indenizar-consumidora-que-teve-perfil-suspenso/>

Reprodução



Meta terá que indenizar consumidora que teve perfil do Instagram suspenso sem motivo