

# Facebook é condenado por bloquear acesso de usuária ao Instagram

07/10/2023

Uma empresa responsável por rede social não pode se valer de sistema de segurança destinado à proteção de usuário para impedi-lo de acessar a sua conta, após a devida confirmação de que ele é o titular do perfil.

Reprodução



Empresa terá de indenizar usuária que não conseguiu acessar o Instagram  
Reprodução

Com essa fundamentação, o juiz Guilherme de Macedo Soares, da 2ª Vara do Juizado Especial Cível de Santos (SP), condenou a empresa Facebook a indenizar por dano moral uma usuária que teve bloqueado o acesso à sua conta no Instagram após trocar de aparelho celular.

A ré ainda foi condenada a pagar astreintes (multa cominatória) referentes a 51 dias. Durante esse período, houve o descumprimento de determinação judicial imposta na sentença para que fosse restabelecido o acesso da autora à conta.

"Não é admissível que, em razão de um sistema de segurança que deveria apenas proteger o usuário, este se veja indefinidamente privado de sua conta apenas em razão de uma simples troca de aparelho celular", justificou o juiz.

A requerente sustentou na inicial que tentou diversas vezes a liberação da conta junto à ré, mas sem sucesso, o que a obrigou a ajuizar a ação. Além do acesso ao seu perfil, ela pediu indenização por dano moral no valor de R\$ 10 mil.

O julgador considerou "incontroverso" que a autora tentou diversas vezes reaver a sua conta, sendo que a ré em nenhum momento esclareceu qual foi o impedimento para o problema ser resolvido na esfera administrativa.

A defesa do Facebook, por sua vez, negou a existência de falha de sua parte e a ocorrência de dano moral, destacando que, se houvesse ordem judicial, poderia desabilitar a autenticação em dois fatores para possibilitar à usuária a recuperação de acesso à conta.

"A ré tinha todos os meios para se certificar de que a autora era a titular da conta, e assim desabilitar o sistema de segurança e permitir-lhe a recuperação do acesso, e, no entanto, nada fez", constatou Macedo Soares.

Após frisar que quase metade da população do país possui perfil no Instagram, o juiz questionou: "Ora, se cada vez que um destes usuários trocar de celular e enfrentar os mesmos problemas, apenas através de ordem judicial a ré se verá na obrigação de auxiliá-los?".



O magistrado classificou de "simplesmente lamentável" a postura do Facebook e o condenou a desbloquear a conta da usuária, sob pena de multa diária, impondo-lhe ainda o pagamento de cinco salários mínimos (R\$ 6,6 mil) a título de dano moral.

"Há que se levar em conta todo o desgaste, indignação, irritação e perda de tempo causados à autora por um fato que poderia ter sido solucionado pela ré há muito tempo, o que justifica o pleito indenizatório", fundamentou Macedo Soares.

O julgador considerou o valor da indenização fixado na sentença em conformidade com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, para compensar o sofrimento da vítima e punir a ré, desmotivando-a a reincidir na prática.

A autora foi representada pelo advogado **Nilton Torres Almeida Júnior**. Ele pleiteou a indenização por dano moral baseado na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, indicando recente entendimento do Superior Tribunal de Justiça.

Segundo o advogado, a cliente possui grande acervo de memória depositado em sua conta e não descumpriu qualquer regra para justificar o bloqueio. Apesar de não pleitear dano material, Nilton Torres relatou que a usuária faz serviços autônomos de fotografia e a interrupção do acesso ao Instagram poderia lhe gerar prejuízo financeiro.

### **Embargos à execução**

O Facebook interpôs recurso inominado, mas a 4ª Turma Cível do Colégio Recursal de Santos, por unanimidade, manteve a sentença. A empresa também ofereceu embargos à execução referentes às astreintes por não reconhecer esse débito, depositando em juízo o valor de R\$ 18.360 relativo às multas diárias.

"O Facebook Brasil informa que o presente depósito visa à garantia do juízo, não consistindo em reconhecimento de dívida de qualquer espécie, razão pela qual reitera-se a apreciação da impugnação apresentada aos autos, sendo de rigor seu acolhimento", justificou o embargante.

Macedo Soares julgou os embargos improcedentes. "Se a ordem deste juízo foi para o restabelecimento da conta da autora, ora embargada, é evidente que isto já abrangia todas as providências necessárias para tanto. E se a executada optou por descumprir o ordenamento, incorre na multa estipulada, não havendo que se falar em inexigibilidade".

O juiz também rebateu o questionamento do Facebook sobre o montante do débito. "Dizer que o valor fixado é exorbitante também não guarda qualquer fundamento, vez que sabidamente a embargante é uma das maiores e mais abastadas empresas do mundo, e considerada a sua condição econômica, tal valor pouco representa".

A ré interpôs novo recurso e a 4ª Turma Cível do Colégio Recursal de Santos lhe negou provimento, mantendo a decisão que rejeitou os embargos à execução. Diante dos acórdãos, o juiz determinou a expedição de mandado de levantamento dos valores depositados em juízo em favor da autora da ação.

### **Processo 1024212-02.2021.8.26.0562**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-out-07/facebook-condenado-bloquear-acesso-usuaria-instagram/>