

# Facebook é condenado por desativar perfil e ignorar ordem para reativação

A desativação, sem justo motivo, de perfis em redes sociais e a não reativação deles, apesar de determinação judicial, geram e potencializam danos morais. Com essa fundamentação, a juíza Fernanda Souza Pereira de Lima Carvalho, do Juizado Especial Cível de São Vicente (SP), condenou a empresa Facebook Serviços Online do Brasil a indenizar um usuário em R\$ 10 mil e a pagar a ele multa de R\$ 56,4 mil.

Responsável junto com o marido pelo perfil “Casal Palmeirense” no Facebook e no Instagram, que contava com mais de 300 mil seguidores, conforme a inicial, o autor da ação foi surpreendido pela desativação das contas em novembro de 2023, sem que a plataforma fizesse comunicação prévia e justificasse o motivo.

Para a julgadora, o caso é de incontroversa relação de consumo entre as partes. Desse modo, devem ser aplicadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), como a inversão do ônus da prova, ante a situação de vulnerabilidade do usuário frente à empresa, “sobretudo no que concerne à apresentação de prova técnica sobre eventual descumprimento dos termos de utilização da plataforma de rede social”.

Representado pelo advogado **Maximino Pedro**, o casal sustentou que, apesar de não infringir as regras da plataforma, os seus perfis foram desativados de forma arbitrária e unilateral. Em relação à empresa, a juíza observou que ela “apresentou contestação genérica, sequer explicando os motivos exatos que culminaram na desativação das contas do requerente ou fazendo quaisquer provas de supostas violações”.

## Tutela de urgência

Além da indenização por danos morais, o advogado pediu tutela de urgência para a imediata reativação dos perfis e a ratificação dessa medida na sentença. A juíza deferiu a tutela diante da probabilidade do direito do autor, conforme os documentos juntados na inicial; do perigo de dano, porque as contas eram monetizadas e seguidas por milhares de pessoas; e da ausência de risco de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

O Facebook interpôs agravo de instrumento, mas a 1ª Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça de São Paulo ratificou a tutela, com aplicação de multa diária até o teto do JEC, em caso de descumprimento. Na sentença, a julgadora destacou que “a falha na prestação de serviços da requerida é confirmada pela sua desídia em restabelecer o acesso, conforme determinado em tutela e confirmado em sede recursal”.

Quanto ao pleito de danos morais, a magistrada anotou na decisão de mérito que ele foi demonstrado “diante da absoluta inércia e indiferença da requerida, pois não só desativou as contas sem qualquer aviso prévio, impedindo que o requerente efetuasse cópia de suas fotos e postagens, mas também deixou de explicar os motivos para desativação de sua conta”.

Segundo Fernanda Carvalho, os incômodos sofridos pelo autor, inicialmente pela desativação do perfil e depois pelo “descaso com que a requerida tratou da questão”, são circunstâncias mais do que suficientes para caracterizar o abalo extrapatrimonial. Ela arbitrou a indenização pelos danos morais em R\$ 10 mil, mesmo valor dado à causa na inicial, por considerá-la adequado aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

## Recomeçar do zero

O valor da multa por descumprir a ordem judicial que concedeu a tutela deve ser corrigido monetariamente a partir de 26 de maio de 2024. A punição pecuniária atingiu nessa data o patamar de R\$ 56.480, limite máximo estipulado pelo JEC, conforme a juíza. Segundo o advogado Maximino Pedro, os clientes não priorizavam receber essa quantia. “Eles só queriam o acesso às contas e não perder os mais de 300 mil seguidores.”





A não reativação dos perfis obrigou o autor e o seu marido a criarem novas contas, “recomeçando do zero”, segundo o advogado. Maximino explicou que o casal usa as redes sociais para postar fotos e vídeos para mostrar a sua rotina e eventos relevantes da Baixada Santista. Além de essa atividade ficar prejudicada, o bloqueio dos perfis acarretou a perda dos conteúdos.

“Não se sabe o exato motivo, porque a plataforma não informou, mas contas foram sumariamente desativadas, sem que fosse oportunizado o sacrossanto direito de defesa ao casal. Assim, não é demais supor que ele tenha sido vítima de denúncias falsas à plataforma, inclusive com vieses racista e homofóbico. O fato é que não houve qualquer postagem que contrariasse a política da empresa ré”, afirmou o advogado.

**Processo 1000056-55.2024.8.26.0590**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-ago-02/facebook-e-condenado-por-desativar-perfil-e-ignorar-ordem-para-reativacao/>