

Bloqueio indevido de conta no Facebook gera dano presumido, diz juíza

17/12/2025

O bloqueio de rede social sem que haja a indicação objetiva de sua justificativa e a não reativação da conta, mesmo depois de o usuário cumprir as exigências da plataforma para sanar o problema, geram dano presumido.

O entendimento é da juíza Ivana Carvalho Silva Fernandes, da 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do [Tribunal de Justiça do Estado da Bahia](#). Ela negou provimento ao recurso do Facebook e manteve a sentença que o condenou a indenizar em R\$ 10 mil uma cantora de axé.

“A indenização é devida, decorrente da má prestação do serviço da parte ré, que agiu ilícitamente ao manter bloqueada a conta. Portanto, a prova do dano moral se satisfaz com a demonstração da sua existência, independentemente da prova objetiva do abalo psicológico, facilmente presumível”, destacou a julgadora.

Relatora do recurso, Ivana Fernandes decidiu monocraticamente por se tratar de matéria com entendimento já sedimentado pelo colegiado ou com uniformização de jurisprudência, conforme autorizam o regimento interno das Turmas Recursais do TJ-BA e o artigo 932 do Código de Processo Civil.

De acordo com a julgadora, a cantora comprovou que houve bloqueio unilateral da ré, impedindo-a de acessar a conta. A autora também apresentou prova de que tentou, sem êxito, uma solução administrativa. “Não resta controvérsia sobre o bloqueio/inativação da conta e sobre a má prestação dos serviços”, frisou a relatora.

Conta restabelecida

Além da indenização por dano moral, a cantora pediu a concessão de tutela de urgência para a imediata reativação de sua conta. O pedido foi deferido e ratificado na sentença. Ela alegou necessidade de rapidez no restabelecimento do perfil por utilizá-lo em seu trabalho, divulgando shows e cumprindo contratos publicitários.

A artista narrou na inicial que tem 37 anos de carreira e conquistou mais de 249 mil seguidores no Facebook. Depois do bloqueio da conta, adotou, sem sucesso, os procedimentos de recuperação sugeridos pela plataforma, como redefinição de senha, envio de documentos pessoais e elaboração de vídeo para identificação facial.

A plataforma contestou a usuária, acusando-a de descumprir regras da rede, sem especificar quais e de que modo. Também negou falha na prestação do serviço e afirmou inexistir dano moral. Os argumentos, todavia, foram rejeitados.

“O bloqueio sem justificativa plausível, mesmo após o cumprimento das exigências de segurança solicitadas, configura evidente falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), gerando inequívoco dano moral à autora”, concluiu a decisão.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0124323-88.2025.8.05.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-17/bloqueio-indevido-de-conta-no-facebook-gera-dano-presumido-diz-juiza/>

