

Rede social não pode manter conta bloqueada se não comprovar violação

Nas relações de consumo estabelecidas com plataformas digitais, o ônus de comprovar a violação dos termos de uso recai sobre o provedor do serviço. A rede social não pode manter a desativação de um perfil baseando-se apenas em alegações genéricas ou provas descontextualizadas, sem apresentar registros técnicos robustos (logs) que demonstrem a conduta irregular do usuário.

Com esse entendimento, a desembargadora Carmem Maria Azambuja Farias, da 15ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, negou um recurso da Meta e manteve a ordem de reativação imediata da conta do Instagram de uma influenciadora digital, já determinada em primeira instância, sob pena de multa diária de R\$ 2 mil.

Segundo os autos, a influenciadora teve seu perfil profissional desativado sob a acusação de violar políticas sobre “solicitação sexual”.

A plataforma apresentou, em sua defesa, uma captura de tela que mostrava um link para conteúdo adulto. A defesa da usuária contestou o argumento, alegando tratar-se de material antigo, que não correspondia ao conteúdo atual do perfil.

Ônus da prova

Ao analisar o agravo de instrumento, a relatora destacou que a relação é de consumo, atraindo a inversão do ônus da prova. Segundo a decisão monocrática, a Meta falhou em comprovar a validade de suas alegações, pois não trouxe aos autos dados técnicos que ela possui plenas condições de produzir.

“A Agravante, uma das maiores empresas de tecnologia do mundo, com acesso irrestrito a seus próprios servidores, logs de sistema, registros de moderação de conteúdo e metadados, não apresentou, s.m.j., prova concreta e individualizada da violação que alega”, apontou a magistrada.

Para a desembargadora, a alegação da empresa de que seria “impossível” reativar a conta por violação de termos configura, na verdade, uma resistência injustificada à ordem judicial.

“Aceitar tal argumento seria o mesmo que conferir à Agravante o poder de ser, simultaneamente, parte e juíza da causa, tornando letra morta qualquer provimento jurisdicional que contrarie seus interesses.”

A defesa da influenciadora foi conduzida pela advogada **Bianca Maschio**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Ag 5347199-73.2025.8.21.7000

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-30/rede-social-nao-pode-manter-conta-bloqueada-se-nao-comprovar-violacao/>

