

Suspensão de conta profissional é principal reclamação sobre redes sociais

A maioria dos processos movidos por usuários de redes sociais tem relação com conta profissional suspensa e, em mais de 80% dos casos, o perfil é restabelecido após a judicialização. Os dados são da pesquisa “Decisões judiciais sobre o devido processo na moderação de conteúdo em redes sociais: como julgam os magistrados”, do Instituto de Referência em Internet e Sociedade (Iris).

O estudo analisou 191 decisões de cinco Tribunais de Justiça brasileiros envolvendo moderação de conteúdo em redes sociais. Os estados foram Amazonas, Bahia, Goiás, Paraná e São Paulo.

O principal dado destacado pelos pesquisadores é que 94,8% das ações dizem respeito a suspensão de alguma conta e, em 80,1% dos processos, elas são para uso profissional. Em 84,8% das situações, os juízes ordenaram o restabelecimento da página, normalmente com argumentações referentes a falta de transparência e de proporcionalidade das empresas donas das redes sociais, as chamadas *big techs*.

A regulamentação das plataformas esteve recentemente em pauta no Supremo Tribunal Federal. Apesar da conclusão dos ministros para tornar o artigo 19 do Marco Civil da Internet inconstitucional, os magistrados concordaram que existem lacunas no tema e cabe ao Legislativo resolvê-las. O artigo determina que as plataformas só respondem por danos a terceiros em caso de ordem judicial.

Na pesquisa, esse problema ficou evidenciado: em 28,3% das decisões, não há uma base legal clara. Com isso, 92,7% dos juízes tiveram embasamento no direito ao devido processo para a moderação de conteúdo e ressaltaram a necessidade das plataformas atuarem de forma mais transparente, com notificações aos usuários, obrigação de fundamentação das decisões ou previsão de prazo para recurso.

“Não se trata de uma decisão desprovida de sentido ou coerência, mas chama a atenção o fato de que nenhum dispositivo legal é apontado como base para o resultado do julgamento. Há menções a dispositivos legais sobre competência, distribuição do ônus da prova e outras questões processuais, mas não a respeito do debate de fundo. Talvez a falta de uma norma legal específica sobre o assunto controverso possa explicar essa opção por construir uma solução apenas com base na racionalidade jurídica, mas sem o amparo em um texto normativo vigente”, afirmou o estudo.

Normais mais citadas

Dessa forma, os magistrados demonstraram utilizar na argumentação quatro normas com mais frequência: 43,45% citaram o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990); 40,83% trouxeram o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014); 15,18% falaram na Constituição Federal; e 9,42% usaram o Código Civil.

Quando o Marco Civil é utilizado, o artigo 19 é citado em quase metade dos casos. Outros artigos utilizados dessa lei são o 7º, a respeito dos direitos do usuário; o 8º, que vincula o pleno exercício do direito de acesso à internet à garantia da privacidade e da liberdade de expressão; e o 20, sobre o dever da plataforma de comunicar o usuário sobre o motivo da moderação de conteúdo.

A pesquisa nota que nenhum desses dispositivos contém algo próprio sobre a moderação do conteúdo online: “Apenas uma única decisão, de 191, apontou de forma expressa a ausência de norma legal específica sobre o tema da moderação de conteúdo, ao buscar nas regras legais para os contratos privados de consumo a base para solucionar a controvérsia examinada”.

Clique [aqui](#) para ler a pesquisa

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-07/suspensao-de-conta-profissional-e-principal-reclamacao-sobre-redes-sociais/>

