

Bloqueio indevido de perfil de loja em rede social gera danos morais

O bloqueio indevido de perfil profissional em rede social, ainda que provocado por agentes alheios aos donos da plataforma, como *hackers*, pode causar lucros cessantes e danos morais ao proprietário da conta, desde que seja comprovado o prejuízo no período em que o perfil ficou suspenso.

Com esse entendimento, a 34ª Câmara de Direito Privado do **Tribunal de Justiça de São Paulo** negou por unanimidade o recurso do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e manteve integralmente a sentença da 14ª Vara Cível da Comarca de São Paulo que o condenou ao pagamento de R\$ 23.401,87 em lucros cessantes, e mais R\$ 10 mil em indenização por danos morais, ao proprietário de uma página de venda de roupas, desativada depois de uma ação de *hackers*.

O autor da ação relatou nos autos que o perfil, mantido no Facebook para a divulgação e venda de produtos, foi bloqueado após um ataque *hacker* à plataforma. Ele seguiu os trâmites previstos pela própria rede social, mas recebeu apenas respostas genéricas que o acusavam de ter descumprido normas de uso, sem informar quais normas ele descumpriu.

O comerciante, então, pediu que a Justiça determinasse o restabelecimento do acesso à conta e o pagamento de indenizações por danos morais e lucros cessantes. Os pedidos foram atendidos em primeira instância.

No recurso ao TJ-SP, o Facebook alegou que oferece um serviço seguro e não poderia ser responsabilizado pelos danos sofridos pelo autor, já que ele, segundo a empresa, não tomou as devidas precauções para a proteção de sua senha e de seus dados. Ela argumentou também que não provocou qualquer ato ilícito e que, assim, não havia razão para a condenação ao pagamento por danos morais. Subsidiariamente, pediu que, caso os danos morais fossem mantidos, o valor arbitrado na primeira instância fosse reduzido. Por fim, o Facebook pediu a revisão da condenação ao pagamento de lucros cessantes afirmando que, além de não ser responsável pelo ataque *hacker* (ato ilícito que gerou a suspensão do perfil), a parte autora não trouxe aos autos prova dos prejuízos materiais.

O relator do recurso, desembargador Rômulo Russo, ressaltou a regência do Código de Defesa do Consumidor na relação entre a *big tech* e o usuário da plataforma. Ele destacou que, embora o perfil suspenso funcionasse apenas para a divulgação do serviço final prestado, qual seja, a venda de roupas, o bloqueio indevido justifica a aplicação do artigo 30 do CDC — dispositivo que define o princípio da vinculação da oferta.

Assim sendo, o magistrado concluiu que as normas consumeristas foram descumpridas em razão da vulnerabilidade técnica do usuário diante do serviço prestado pelo Facebook. De acordo com a decisão, tal vulnerabilidade, além de ter sido a causa do ataque *hacker* e do consequente **bloqueio indevido da conta**, causou prejuízos financeiros para a loja de roupas, comprovados com extratos de recebimentos da página nos meses anteriores ao bloqueio e após a retomada dos serviços.

“Na particularidade dos autos, o obstáculo à prática profissional de vendas de vestuário repercute negativamente na sua reputação. A aludida peculiaridade, portanto, faz com que a privação dos serviços transcenda o simples incomodo ou irritação, pormenor não incomum entre nós, alcançado a reputação profissional do autor. Caracterizada, portanto, a lesão de ordem moral”, afirmou o relator ao manter a indenização por danos morais. Ele foi acompanhado pelos desembargadores L. G. Costa Wagner e Issa Ahmed. O desembargador Gomes Varjão também participou da sessão, mas não votou por ser presidente do colegiado.

O advogado Vitor Gomes Rodrigues de Mello representou o autor da ação.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Apelação 1165139-41.2024.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-12/bloqueio-indevido-de-perfil-de-loja-em-rede-social-gera-danos-morais/>

