

# Facebook é condenado a indenizar influencer por bloqueio indevido de conta

01/09/2025

A relação entre plataformas digitais e seus usuários tem natureza consumerista. Por isso, supostas violações de termos de uso devem ser provadas pela empresa de tecnologia, nos termos do **Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990)**.

Com esse entendimento, a 3ª Vara de Itanhaém (SP) condenou a Facebook Serviços Online do Brasil (representante da Meta no país) a pagar para um criador de conteúdo que teve sua página bloqueada indenizações de R\$ 600 por danos materiais, R\$ 3 mil por danos morais e lucros cessantes equivalentes à média do valores recebidos por ele no semestre anterior à suspensão. Além disso, o controle da conta deve ser devolvido ao usuário.

O juízo atendeu aos pedidos formulados pelo usuário da rede social em ação contra a *big tech*. O autor alega que teve sua página suspensa sem explicação após receber uma solicitação de mudança de senha.

Durante a suspensão, foi cobrado por anúncios que não contratou e identificou uma página falsa em seu nome, usando seus conteúdos sem autorização, o que indicaria que a conta foi hackeada. Afirmou que tentou resolver os problemas por meio dos canais de suporte da plataforma, mas não recebeu respostas satisfatórias.

Já a ré afirmou não ter culpa pelos problemas enfrentados pelo autor. Alegou que zela pela segurança da plataforma e sustentou que a invasão da conta pode ter origem em causas que fogem de sua responsabilidade.

## Responsabilidade objetiva

O juiz Rafael Vieira Patara julgou o caso sob a perspectiva do CDC. Segundo a norma, a Facebook Brasil tem responsabilidade objetiva pelo serviço. Também aplicou a inversão do ônus da prova, considerando a hipossuficiência do autor.

“É incontroverso nos autos que a ré retirou do ar a página que o autor mantinha junto ao site ‘Facebook’, impossibilitando-lhe o acesso. Sustenta a ré ter agido corretamente diante de supostas violações dos termos de uso, contudo, não apresentou elementos probatórios concretos a comprovar que o autor tenha infringido os termos de uso”, escreveu.

“Dessa forma, constato que ocorreu o bloqueio arbitrário da página do autor, por consequência, a prática de ato ilícito, conforme dispõe o artigo 39, incisos **II** e **IX** do Código de Defesa do Consumidor, que trata das práticas abusivas, especialmente no que tange à recusa arbitrária da prestação do serviço ao consumidor.”

O advogado **Miguel Carvalho Batista**, do escritório Carvalho Batista Advocacia Especializada, representou o autor da ação.

“Este caso serve como um importante precedente para a proteção de consumidores e profissionais no ambiente digital”, disse à revista eletrônica **Consultor Jurídico**.

**Clique aqui para ler a decisão**  
**Processo 1007000-75.2024.8.26.0266**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-01/facebook-e-condenado-a-indenizar-influencer-por-bloqueio-indevido-de-conta/>

