Valor: R$ 25.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6°, 7°, 8°, 9°, 10° E 11°
Usuário: - Data: 28/10/2026 14:43:41

Estado de Goiás
Poder Judiciário
Complexo dos Juizados Especiais Cíveis de Goiânia
7º Juizado Especial Cível (2ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis)

Autos: 5790130-17.2026.8.09.0051
Natureza: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
Requerente: ----------
Requerido: Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.

SENTENÇA

Dispensado o relatório, na forma do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

Contudo, trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta por **----------** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** O autor afirma exercer atividade profissional como cantor e compositor, utilizando seus perfis no Instagram e no Facebook para divulgação do trabalho e contato com seguidores e contratantes. Relata que as contas foram suspensas em 19/08/2026, sem indicação específica da conduta que teria violado as regras das plataformas, e que as tentativas de revisão administrativa não foram efetivas. Requer o restabelecimento das contas, a preservação dos respectivos dados e indenização por danos morais.

A requerida apresentou contestação, arguindo preliminarmente a inépcia da inicial pela ausência da URL do perfil do Facebook. No mérito, sustenta que a suspensão encontra amparo nos Termos de Uso e Padrões da Comunidade, constituindo exercício regular de direito. Defende, ainda, a inexistência de obrigação de armazenamento e recuperação integral dos conteúdos, impugna a inversão do ônus da prova e afasta a ocorrência de dano moral.

Decido.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do CPC, pois a controvérsia é essencialmente documental e os elementos constantes dos autos são suficientes para o deslinde da causa, sendo desnecessária a produção de prova oral ou pericial.

O indeferimento da tutela de urgência, proferido em cognição sumária, não impede solução diversa após o estabelecimento do contraditório e a análise exauriente do conjunto probatório.

Inicialmente, rejeito a preliminar de inépcia da petição inicial.

A controvérsia não diz respeito à remoção de conteúdo produzido por terceiro, mas ao restabelecimento das próprias contas do autor. Por isso, a exigência de identificação específica prevista no art. 19, § 1º, do Marco Civil da Internet não se aplica, automaticamente, à hipótese.

Valor: R$ 25.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6°, 7°, 8°, 9°, 10° E 11°
Usuário: - Data: 28/10/2026 14:43:41

O perfil do Instagram foi individualizado pelo nome de usuário ----------. Quanto ao Facebook, foram informados o nome do perfil, o e-mail e o telefone a ele vinculados, além de ter sido apresentada comunicação da própria plataforma relacionando sua suspensão à conta do Instagram. Há, portanto, elementos suficientes para a identificação das contas, compreensão da pretensão e exercício do contraditório.

A relação jurídica estabelecida entre as partes submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor. A circunstância de os serviços serem disponibilizados sem cobrança direta não afasta sua exploração econômica, tampouco a utilização profissional das contas exclui, no caso concreto, a vulnerabilidade técnica e informacional do usuário perante a plataforma.

Também não prospera a tentativa de afastar a responsabilidade da requerida sob o argumento de que as plataformas seriam operadas por pessoa jurídica estrangeira. A demandada integra a estrutura de prestação dos serviços no território nacional e, conforme reconhece em sua própria defesa, dispõe de meios para encaminhar determinações judiciais ao provedor e acompanhar seu cumprimento.

No mérito, a questão central consiste em verificar se havia causa legítima para a suspensão das contas.

Écerto que as plataformas digitais podem estabelecer regras de utilização e adotar medidas destinadas a assegurar seu cumprimento, inclusive mediante suspensão ou encerramento de contas. Essa prerrogativa, contudo, não autoriza restrições arbitrárias e, uma vez judicialmente questionada a penalidade, compete ao fornecedor demonstrar concretamente a infração que lhe deu causa.

No caso, as comunicações encaminhadas ao autor informam genericamente a existência de violação aos termos das plataformas e disponibilizam mecanismo formal de recurso. Não individualizam, entretanto, qualquer publicação, comportamento ou atividade que tenha infringido as regras aplicáveis.

A requerida, por sua vez, limitou-se a reproduzir disposições dos Termos de Uso e das políticas das plataformas, sem apresentar denúncia, publicação, relatório de moderação ou qualquer outro elemento relacionado especificamente às contas do autor capaz de demonstrar a infração que justificaria a suspensão.

Ao invocar exercício regular de direito decorrente de violação contratual, incumbia à requerida comprovar o fato legitimador da restrição, nos termos do art. 373, II, do CPC. A simples constatação de que a conta foi suspensa não constitui prova da infração que teria motivado a própria suspensão.

Não se mostra necessária, para tanto, a inversão do ônus da prova, pois a solução decorre de sua distribuição ordinária. Tampouco cabe converter o julgamento em diligência para oportunizar à requerida a produção de documentos destinados à demonstração de fato que fundamenta sua própria defesa e que deveriam ter sido apresentados oportunamente, ressalvadas as hipóteses do art. 435 do CPC.

Ausente, portanto, demonstração concreta de violação praticada pelo usuário, a suspensão das contas revela-se injustificada, impondo-se seu restabelecimento.

Valor: R$ 25.000,00
PROCESSO CIVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6°, 7°, 8°, 9°, 10° E 11°
Usuário: - Data: 28/10/2026 14:43:41

A alegação de que o autor seria assinante do Meta Verified não veio acompanhada de prova específica da contratação ou do pagamento do serviço. A procedência da obrigação de fazer, portanto, não decorre de eventual descumprimento das condições particulares desse produto, mas da ausência de demonstração da causa legítima para a suspensão das contas.

A obrigação, contudo, deve observar os limites técnicos do serviço. O dever legal de conservação de registros de acesso não se confunde com obrigação de armazenamento permanente de todas as publicações, mensagens e demais conteúdos inseridos pelo usuário.
Isso não afasta, porém, o dever de restabelecer o acesso às contas e aos dados que ainda se encontrem tecnicamente vinculados a elas e sob disponibilidade ou gerenciamento da plataforma.

Não foi demonstrada impossibilidade técnica concreta de reativação das contas ou perda irreversível dos respectivos dados. Eventual impossibilidade deverá ser especificamente comprovada na fase de cumprimento.

Quanto aos danos morais, também se encontra configurado o dever de indenizar.

Embora o mero inadimplemento contratual ou a indisponibilidade momentânea de serviço digital não sejam suficientes, por si sós, para caracterizar dano extrapatrimonial, as circunstâncias concretas ultrapassam os transtornos ordinários.

Os elementos apresentados demonstram que o Instagram era efetivamente utilizado como instrumento de divulgação da atividade artística do autor e de comunicação com potenciais contratantes. Há, inclusive, registro de interlocutora que, ao não localizar o perfil, questionou se o autor ainda permanecia em atividade.

A suspensão injustificada, portanto, não se limitou à impossibilidade de utilização recreativa da plataforma, mas atingiu meio utilizado para divulgação e desenvolvimento da atividade profissional, com repercussão concreta perante terceiros.

Por outro lado, não há prova de perda específica de contratos, cancelamento de apresentações ou redução de faturamento diretamente decorrente da suspensão. Essa circunstância deve ser considerada na quantificação da reparação.

Diante das peculiaridades do caso, da duração da indisponibilidade, da utilização profissional das contas, da repercussão demonstrada e dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, reputo adequada a fixação da indenização em **R$ 5.000,00 (cinco mil reais)**. A suspensão simultânea das contas do Instagram e do Facebook integra um mesmo contexto fático e deve ser considerada globalmente, não justificando a multiplicação da indenização pelo número de perfis atingidos.

Acolho, por fim, a oposição da requerida à tramitação pelo Juízo 100% Digital, preservados os atos já praticados.

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

a) **DETERMINAR** que a requerida FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., no prazo de 10 (dez) dias, contado de sua intimação pessoal, providencie a reativação e o regular acesso ao perfil do Instagram **----------** e à conta vinculada do Facebook **“---------**

Valor: R$ 25.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6°, 7°, 8°, 9°, 10° E 11°
Usuário: - Data: 28/10/2026 14:43:41

----------", identificados pelos dados constantes dos autos, restabelecendo as funcionalidades e os dados ainda tecnicamente vinculados às contas e sob sua disponibilidade ou gerenciamento, sob pena de multa diária de **R$ 300,00 (trezentos reais)**, limitada inicialmente a **R$ 10.000,00 (dez mil reais)**, sem prejuízo de posterior revisão;

b) **DETERMINAR** que a requerida preserve os dados e conteúdos ainda existentes e vinculados às contas objeto da demanda, abstendo-se de eliminá-los em decorrência das suspensões reconhecidas como injustificadas; e

c) **CONDENAR** a requerida ao pagamento de **R$ 5.000,00 (cinco mil reais)** ao autor, a título de indenização por danos morais.

Sobre a indenização por danos morais incidirá correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença e juros de mora, desde a citação, pela taxa legal prevista no art. 406 do Código Civil, correspondente à taxa SELIC deduzido o IPCA, observada a metodologia oficial de cálculo e vedada a cumulação da SELIC integral com outro índice de atualização monetária.

Sem custas processuais e honorários advocatícios nesta fase, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

GOIÂNIA, datado e assinado digitalmente.

DANILO FARIAS BATISTA CORDEIRO
- Juiz de Direito -