Sahium
Advocacia & Negócios

CHECKLIST · GRATUITO

Sua conta de rede social foi desativada ou bloqueada? O que fazer antes de ir à Justiça

Este checklist é para quem perdeu o acesso à conta, pessoal ou comercial, de uma rede social e não resolveu pelo suporte (situação em outubro de 2026).

Guarde os avisos da plataforma e anote cada tentativa que fizer, desde já. O que mais pesa é a prova do que a plataforma comunicou e do que você pediu. A plataforma pode suspender a conta de quem descumpre regras que aceitou, desde que essas regras respeitem a lei, e a lei não traz um procedimento geral de recurso contra a suspensão. Resta saber se o motivo existiu e se a plataforma o explicou e o provou.

1. Que tipo de restrição é a sua

Situação	Como aparece	O que conferir primeiro
Desativação	A conta não abre; a plataforma diz que foi desativada	O aviso indica o motivo e o canal de revisão?
Suspensão ou bloqueio de funções	Acesso suspenso por prazo, ou a conta abre mas não publica, não vende nem anuncia	Quando começou, quando termina e qual função foi cortada
Conta invadida que parece desativada	Senha ou e-mail trocados, publicações que você não fez	O caminho é outro: veja o artigo sobre a conta invadida

2. Guarde agora

- ☐ Os e-mails e avisos da plataforma, com remetente, data e hora, e o número de protocolo de cada atendimento.
- ☐ Prints (capturas de tela) do bloqueio e, se tiver, da conta antes dele, com nome do perfil, endereço (URL) e data visíveis. Faça isso antes de qualquer pedido, porque a tela pode mudar.
- ☐ O que você publicou ou alterou nos dias anteriores. Se a plataforma apontar uma violação, a sua versão precisa de data.

O guia de prova digital mostra como fazer o print e o que é a ata notarial (o registro feito em cartório por tabelião).

3. Peça a revisão à plataforma e registre cada tentativa

Peça a revisão pelo canal da própria plataforma e respeite o prazo do aviso, se houver. Escreva com fatos e sem ofensas: a data da restrição, o que o aviso diz e o que você pede, que é a revisão e a explicação do motivo. Anote cada tentativa:

Data e hora	Canal	O que pediu	Protocolo e resposta
Dia e hora do envio	Formulário, e-mail ou central de ajuda	Revisão e explicação do motivo	Número do protocolo e print da resposta

Anote também a resposta padronizada (o texto-padrão enviado a todos). Se o aviso descreve um fato que pode ser

crime, como golpe ou ameaça, não envie a sua versão por escrito antes de falar com o escritório. Se o motivo é a suspeita de que a conta é de menor de idade, o Estatuto Digital da Criança e do Adolescente (ECA Digital) manda assegurar ao responsável legal um procedimento célere (rápido) e acessível para apelar e comprovar a idade (Lei 15.211/2025, art. 24, § 4.º).

4. Peça a cópia dos dados e a revisão da decisão automatizada

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) permite que o titular faça estes pedidos à plataforma. Titular é a pessoa natural (pessoa física) a quem os dados se referem. Faça os pedidos por escrito, com o nome do perfil, o e-mail ou telefone cadastrados e a data da restrição:

- ☐ Confirmação de que a plataforma trata dados seus (tratar é coletar, guardar ou usar) e acesso a eles. A resposta vem de imediato, em formato simplificado, ou em até 15 dias, por declaração completa, contados do pedido (art. 18, I e II, e art. 19).
- ☐ Cópia eletrônica integral dos dados, quando o tratamento nasce de consentimento ou de contrato, nos termos de regulamento da ANPD. Isso costuma abranger a conta aberta numa rede social (art. 19, § 3.º).
- ☐ Revisão de decisão tomada unicamente por tratamento automatizado, com informações claras sobre os critérios usados (art. 20 e § 1.º).

> A plataforma pode invocar os segredos comercial e industrial para limitar o que informa. O art. 20 da LGPD não fixa prazo para a revisão nem exige que ela seja feita por uma pessoa: o dispositivo que previa isso foi vetado. A cópia dos dados pode não revelar o motivo da suspensão. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) pode fixar prazos por setor (art. 19, § 4.º). Em outubro de 2026, não foi localizado regulamento.

5. Perfil comercial: separe a prova do faturamento

- ☐ Vendas, faturamento, custos, pedidos e anúncios pagos, de antes e de depois da restrição. Servem extratos, notas fiscais e relatórios da própria plataforma.
- ☐ Pedidos perdidos e conversas com clientes, com data. Guarde sem publicar, porque trazem dados de outras pessoas.
- ☐ O que você fez para continuar vendendo. A plataforma pode alegar que o prejuízo era evitável.

Lucros cessantes são o que você deixou de ganhar. Entram na indenização na medida do que "razoavelmente deixou de lucrar", desde que sejam efeito direto e imediato do descumprimento do contrato, aqui a suspensão indevida (Código Civil, arts. 402 e 403). Por isso os custos importam: indeniza-se o lucro, ou seja, o que sobra depois dos custos, e não o total faturado.

Confira quem é o titular da conta. A LGPD protege a pessoa natural, o que, em princípio, alcança o autônomo e o microempreendedor individual (MEI). Se a conta é de uma sociedade empresária, como uma Ltda., a LGPD não é o fundamento (art. 5.º, V). Quanto ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), a empresa, em regra, só é tratada como consumidora se provar vulnerabilidade diante da plataforma. No recurso especial (REsp) 1.195.642/RJ, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) negou essa qualidade a uma revendedora de veículos diante de uma operadora de telefonia, mas manteve a indenização pelo Código Civil.

6. Reclamação fora da Justiça

- ☐ Procon (órgão de defesa do consumidor): o Procon-GO (pelo Procon Web), o Procon Goiânia e o Procon Anápolis recebem reclamações de consumidor.
- ☐ Dados pessoais: o titular pode fazer uma petição à ANPD contra o controlador (quem decide como os dados são usados, em geral a plataforma) (art. 18, § 1.º). Também pode pedir perante os organismos de defesa do consumidor (art. 18, § 8.º). Confira no site da ANPD o que ela exige antes.

- ☐ consumidor.gov.br: a adesão da empresa é voluntária, então confira se a plataforma consta na lista, que muda. Em outubro de 2026, a empresa tinha até 10 dias para responder, e o registro exigia conta gov.br de nível prata ou ouro. Se a conta é de empresa, confira se o site aceita o cadastro.

7. Quando o caminho é judicial e o que se pede

Os pedidos costumam ser a reativação da conta, informações sobre os dados e os critérios da decisão e, se houver prejuízo provado, indenização. Mas indenização não vem automática: depende da prova do prejuízo, do tempo sem acesso e do uso profissional da conta.

O STJ decidiu que o serviço de internet sem cobrança do usuário continua sob o CDC, porque o ganho indireto do fornecedor conta como remuneração. O caso era de provedor de pesquisa (REsp 1.316.921/RJ).

Os precedentes não vão todos para o mesmo lado, e os que favorecem a plataforma pesam:

- ☐ A plataforma pode suspender a conta ou remover conteúdo que viole termos de uso (as regras do serviço), se esses termos forem compatíveis com a Constituição e a lei. Deve ser transparente sobre a moderação e responde pela retirada indevida que cause prejuízo injustificado (REsp 2.139.749/SP).
- ☐ A plataforma age dentro da lei quando está comprovada a violação dos termos de uso, expressamente definidos (REsp 2.084.220/SP).
- ☐ Num jogo eletrônico, a exclusão permanente prevaleceu. O voto vencedor não viu falta de informação ao usuário e aplicou as Súmulas 5 e 7, que impedem reexaminar provas e cláusulas de contrato em recurso especial (REsp 2.123.587).
- ☐ Na retirada de jogos de desenvolvedores, a mesma Turma exigiu notificar o desenvolvedor e garantir o direito de se defender (contraditório), ainda que depois da retirada. O caso é diferente do usuário comum (Informativo n.º 902, setembro de 2026).

Até outubro de 2026, não foi localizado precedente do STJ que mande reativar a conta.

O Juizado Especial Cível é uma via possível, não a única. Aceita causas de até 40 salários mínimos, e quem o escolhe renuncia ao que passar disso, salvo no acordo feito em conciliação (Lei 9.099/1995, art. 3.º, I e § 3.º). Entre as empresas, só o MEI, a microempresa e a empresa de pequeno porte podem propor ação nele, e é preciso comprovar o enquadramento (art. 8.º, § 1.º, II).

8. O que não fazer

- ☐ Contratar quem promete recuperar a conta por fora dos canais da plataforma. Você entrega senha e dados a um desconhecido, e quem reativa a conta é a plataforma ou o juiz.
- ☐ Criar outra conta para contornar a restrição, quando os termos da plataforma proíbem isso.
- ☐ Pedir a exclusão definitiva dos dados achando que isso reativa a conta. Não reativa: o Marco Civil da Internet prevê essa exclusão ao término da relação (art. 7.º, X).
- ☐ Apagar publicações antes de guardá-las, ou publicar dados de terceiros para pressionar a plataforma.

Como ler o seu resultado

- ☐ Só há um aviso genérico e nenhum protocolo: comece pelas seções 2 e 3.
- ☐ Você pediu e veio resposta padronizada, ou nenhuma: guarde tudo e passe às seções 4 e 6.
- ☐ A conta vende e as vendas caíram: reúna os documentos da seção 5 antes de falar com o escritório.
- ☐ A plataforma apontou uma violação específica: a conclusão depende de ela ter ocorrido. Leve o aviso inteiro.

Leia também o artigo sobre o que a lei exige da plataforma quando a conta é desativada.

BASE LEGAL

— BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Art. 3.º, § 2.º. Disponível em: <planalto.gov.br>.

— BRASIL. Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Art. 7.º, X. Disponível em: <planalto.gov.br>.

— BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Arts. 5.º, V, 18, 19 e 20. Disponível em: <planalto.gov.br>.

— BRASIL. Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil). Arts. 402 e 403. Disponível em: <planalto.gov.br>.

— BRASIL. Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995. Arts. 3.º e 8.º. Disponível em: <planalto.gov.br>.

— BRASIL. Lei n.º 15.211, de 17 de setembro de 2025 (Estatuto Digital da Criança e do Adolescente). Art. 24, § 4.º. Disponível em: <planalto.gov.br>.

— BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.316.921/RJ. Terceira Turma. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Julgado em 26 de junho de 2012. DJe de 29 de junho de 2012. Disponível em: <stj.jus.br>.

— BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.195.642/RJ. Terceira Turma. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Julgado em 13 de novembro de 2012. DJe de 21 de novembro de 2012. Disponível em: <stj.jus.br>.

— BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 2.139.749/SP. Terceira Turma. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 27 de agosto de 2024. DJe de 30 de agosto de 2024 (Informativo de Jurisprudência n.º 823). Disponível em: <processo.stj.jus.br>.

— BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 2.084.220/SP. Terceira Turma. Relator: Min. Moura Ribeiro. Julgado em 13 de abril de 2026 (Informativo de Jurisprudência n.º 896, de 12 de agosto de 2026). Disponível em: <processo.stj.jus.br>.

— BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 2.123.587. Terceira Turma. Voto prevalecente: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Acórdão publicado em 19 de fevereiro de 2025; notícia de 25 de março de 2025. Disponível em: <stj.jus.br>.

— BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Processo em segredo de justiça. Terceira Turma. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Julgado em 1.º de setembro de 2026 (Informativo de Jurisprudência n.º 902, de 22 de setembro de 2026). Disponível em: <processo.stj.jus.br>.

— BRASIL. Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Direitos dos titulares; Regulamentações da ANPD. Disponível em: <gov.br/anpd>. Acesso em: 18 out. 2026.

— BRASIL. Consumidor.gov.br. Empresas participantes; regras do serviço. Disponível em: <consumidor.gov.br>. Acesso em: 18 out. 2026.

— GOIÁS. Procon-GO. Disponível em: <goias.gov.br/procon>. Acesso em: 18 out. 2026.

— GOIÂNIA. Superintendência do Procon. Disponível em: <goiania.go.gov.br>. Acesso em: 18 out. 2026.

— ANÁPOLIS. Procon Anápolis. Disponível em: <anapolis.go.gov.br>. Acesso em: 18 out. 2026.