

Procon-SP notifica Facebook sobre “apagão” de aplicativos

O Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo (Procon-SP) pediu explicações para o Facebook sobre as razões que levaram à falha que deixou os serviços fora do ar por mais de seis horas na tarde da última segunda-feira (4/10). Além do motivo da pane, a empresa deverá informar quais providências adotou para reestabelecer os serviços e minimizar os impactos da interrupção ao público, quantos usuários foram atingidos em cada um dos aplicativos no estado de São Paulo e detalhar o horário de início e término do problema.

Reprodução



O Procon notificou a empresa e pediu explicações sobre o apagão dos aplicativos
Reprodução

O Procon-SP irá analisar as explicações da empresa e, caso fique constatada má prestação do serviço aos usuários — e, portanto, infração ao Código de Defesa do Consumidor —, a empresa poderá ser multada. A legislação prevê que as multas podem chegar a mais de R\$ 10 milhões, dependendo da gravidade da infração, da vantagem obtida e do porte do fornecedor. "Muitos usuários tiveram prejuízos em razão da pane e consequente prestação deficiente do serviço. O consumidor que se sentiu prejudicado deve aguardar a resposta da empresa e a análise do Procon-SP, que definirá a eventual responsabilidade do Facebook", afirma Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP.

O Procon-SP também quer saber se a interrupção dos serviços tem alguma relação com eventual vazamento de dados dos usuários das plataformas e quais medidas estão sendo tomadas para evitar que novas falhas venham a acontecer. "O Procon-SP pretende identificar as causas da pane geral e punir as empresas com multas superiores a R\$ 10 milhões, salvo se houver justificativa de evento fortuito, externo e incontrolável, e assim fixar responsabilidades para futuras ações individuais reparatórias", explica Capez. *Com informações da assessoria de imprensa do Procon-SP.*

Date Created

06/10/2021