

Aline El Debs: Sobre contas hackeadas nas redes sociais

10/01/2022

Quem não conhece alguém que já não teve uma conta de alguma rede social hackeada?



Hoje em dia, a mais comum é a conta do Instagram, em

que pessoas de má-fé, de alguma forma, conseguem invadir o *login* de um usuário, trocar a senha, manter suas fotos no *feed* e colocar anúncios de vendas de móveis e eletrodomésticos nos *stories*, por preços baixíssimos para "venda", porém, somente através das mensagens diretas.

Os seguidores, desavisados, e vendo ali uma oportunidade excelente de negócio, entram em contato por mensagem, sem checar com o "dono" da conta as informações por outros meios, e pagam antecipadamente o valor total, ou, ao menos, um sinal.

Daí em diante, não recebem o produto (pois ele não existe) e começam a reclamar com o dono da conta, nesse caso por mensagem em aplicativos, ligações e outros meios mais seguros. É quando, então, descobrem que foram vítimas de um golpe.

Mas não é o comprador o pior prejudicado por toda essa situação, e, sim, o usuário da conta hackeada.

Ele perde sua conta, seus seguidores, que hoje podem ser considerados como ferramenta imprescindível de trabalho e um bem intangível, com valor inestimado. Recebe cobranças indesejadas e o pior: não consegue contato e ajuda dos responsáveis pela rede social.

As contas não são canceladas e os infratores continuam usando-a impunemente, atrapalhando o trabalho do usuário e/ou sua vida pessoal.

Ao entrar em contato com a rede social, especialmente o Instagram, nunca recebem resposta e mesmo solicitando que outros usuários façam denúncia, nada acontece.



Há casos em que mesmo depois de dois meses a conta não é deletada e os autores da invasão continuam praticando golpes em nome de terceiros.

A internet não pode permanecer uma "terra sem lei", nem para os invasores de conta, nem, tampouco, para os responsáveis pelas redes sociais.

Não é exagero classificar a relação das redes sociais com seus usuários como uma relação de consumo, e, como tal, nos casos de invasões, sem qualquer providência dos responsáveis pelas redes, podemos entender como falha na prestação de serviços, conforme artigo 14º, §1º, do CDC, principalmente por falha na segurança dos dados pessoais, entre outros.

E, ao se constatar a falha na prestação de serviços, o prestador, obrigatoriamente, deve indenizar o consumidor, nos termos do artigo 6º, VI, do mesmo código.

Além disso, segundo entendimento crescente, de acordo com o Marco Civil da Internet, as redes sociais se enquadram como provedor de acesso e de conteúdo.

"Além da falta de investimentos para criação de mecanismos que sejam mais seguros para seus usuários, a empresa ré age com inércia quando, ao ser contactada, se limita a informar que todos os procedimentos estão sendo analisados e que a parte deverá aguardar retorno, que pode demorar meses. Trata-se de verdadeira falha na prestação dos serviços da empresa ré" [1]

Além disso, é entendimento dos tribunais que cabe às redes sociais providenciar as ferramentas necessárias para garantir a segurança das contas, impossibilitando, ou, ao menos, dificultando que as contas sejam invadidas, e, caso o sejam, que sejam devolvidas ao usuário original rapidamente.

Vejamos o entendimento de um caso concreto: *"O magistrado considerou que é notório que existe a possibilidade das contas das redes sociais serem invadidas por fraudadores, cabendo aos responsáveis pelas plataformas reforçarem a segurança e, em caso de invasão, devem restabelecer o serviço para os usuários que foram vítimas. (...) O juiz disse que a rede social deve sempre manter a segurança de seus sites e aplicativos, para proteger a parte mais vulnerável na relação consumerista de modo que o indivíduo, ao inserir seus dados no site, esteja seguro de que não será vítima de fraude, como ocorreu no caso concreto" [2]. A conduta da parte ré por certo violou o princípio da confiança e causou danos a parte autora, que merece reparação, pois situação vivenciada pela parte autora lhe trouxe grandes dissabores, sendo inegável que os transtornos ocasionados pela parte ré superaram limites do mero aborrecimento, trazendo vários desgastes, pela total má prestação de serviços" [3].*

Ante tais considerações, é possível concluir que nos casos de contas hackeadas, além de providências administrativas, como elaboração de boletim de ocorrência e envio de mensagens e e-mails aos responsáveis pelas redes sociais, é possível, sim, ingressar com ação judicial para que sejam canceladas as contas hackeadas, ou devolvidas ao usuário, e para que o usuário prejudicado seja indenizado na medida de seu prejuízo moral e financeiro, ou seja, indenização por danos morais e materiais, este um pouco mais complexo de majorar.



Fato é que medidas judiciais podem e devem ser tomadas.

Já existem precedentes jurisprudenciais sobre o tema, a maioria favorável ao consumidor, com possibilidade de cancelamento da conta, alguns casos de recuperação da conta, e arbitramento de indenizações em favor do consumidor, usuário original.

Portanto, como conclusão, aconselhamos que sejam imediatamente tomadas as primeiras providências ao constatar que a conta foi hackeada: lavratura de boletim de ocorrência (com ajuda de advogado, se possível) e envio de mensagens e e-mails aos responsáveis pela rede social em que a página está hospedada.

Além disso, avisar ostensivamente seus seguidores sobre o problema, dando publicidade à fraude, para evitar que mais pessoas sejam prejudicadas (tentando comprar itens não existentes).

Ato contínuo, de posse dos documentos que comprovem essas medidas, procurar um profissional especializado para ingressar com a medida judicial competente para resolução do caso.

[1] <https://www.migalhas.com.br/quentes/339490/empresaria-que-teve-conta-do-instagram-hackeada-sera-indenizada>.

[2] <https://www.migalhas.com.br/quentes/343072/instagram-indenizara-vovo-fitness-em-r-20-mil-por-conta-bloqueada>.

[3] <https://www.migalhas.com.br/quentes/343072/instagram-indenizara-vovo-fitness-em-r-20-mil-por-conta-bloqueada>.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-10/aline-el-debs-contas-hackeadas-redes-sociais/>