

Facebook é condenado a indenizar usuário que teve conta invadida

27/01/2024

O Facebook foi condenado a pagar R\$ 4 mil em indenização, a título de danos morais, a uma pessoa que teve a conta invadida por terceiro e seus dados cadastrais alterados.

No processo, que correu no 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís (MA), o autor da ação narra que sua conta no Facebook foi hackeada em julho de 2023. O invasor mudou seu endereço de e-mail e dados cadastrais sem que houvesse qualquer notificação por parte da empresa de tecnologia.

Ele tentou informar a rede social que não tinha feito as alterações e tomou as medidas administrativas necessárias para recuperar a conta, mas sem êxito. Segundo o autor, o Facebook se limitou a mandar um código de reativação da conta para o e-mail cadastrado, que tinha sido alterado pelo hacker.

Diante da impossibilidade de acessar sua conta, o autor da ação registrou boletim de ocorrência e reclamou em outras plataformas e órgãos de proteção ao consumidor.

Depois de novas tentativas, ele conseguiu acessar a recuperação da conta de seu próprio computador, e enviou cópia de documento de identificação. A empresa, no entanto, não confirmou sua identidade como titular da conta. Diante disso, o homem recorreu à Justiça, pedindo o restabelecimento da conta e indenização por danos morais.

Sem culpa

Em contestação, o Facebook alegou que possui serviço com diversos recursos e ferramentas de segurança. Em caso de invasão da conta, a empresa tem procedimentos específicos para restabelecimento do acesso.

A responsabilidade pela segurança da própria senha de acesso, no entanto, é do próprio usuário. Segundo o Facebook, o caso levado à Justiça pode ter se originado da falta de zelo do autor em manter suas senhas protegidas.

As partes ainda participaram, sem sucesso, de audiência de conciliação.

Falha nos serviços

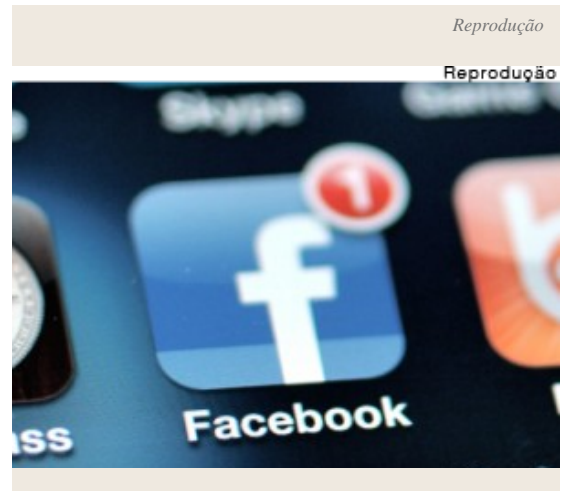
Na sentença, a juíza Maria José França destacou que o processo aborda relação de consumo entre a plataforma e o usuário, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

“Em observância à legislação consumerista, para caracterização do dever de indenizar, faz-se necessária a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: a conduta, o dano ou prejuízo, o nexo de causalidade e, por fim, nos casos em que a responsabilidade não for objetiva, a culpa”, esclareceu .

Ela ponderou que esses requisitos foram cumpridos no caso, já que o Facebook negou ou não respondeu as demandas do autor da ação. “Diante disso, é possível verificar, de pronto, que ocorreu falha nos serviços prestados pelo reclamado, o qual não ofereceu suporte adequado para solucionar o caso apresentado de forma administrativa.”

A juíza também ressaltou que o Facebook não apresentou evidências da culpa do usuário na falha de segurança, limitando-se a levantar hipóteses sem lastro.

“Nesses moldes, vê-se que o demandado não comprovou qualquer causa excludente de responsabilidade ou, ainda, de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, motivo pelo qual recaem sobre ele as consequências da falha na prestação de serviço”, observou.





Por isso, ela condenou o Facebook a devolver o acesso ao perfil ao autor da ação e a pagar R\$ 4 mil a título de indenização por danos morais. *Com informações da Assessoria de Comunicação da Corregedoria-Geral da Justiça do Maranhão.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jan-27/facebook-e-condenado-a-indenizar-usuario-que-teve-conta-invadida/>