

Facebook deve indenizar por falha em segurança de conta de usuária

30/08/2025

A juíza substituta Bruna Araujo Coe Bastos, da 6ª Vara Cível de Brasília, condenou o Facebook ao pagamento de R\$ 14 mil em indenizações a uma usuária que teve sua **conta do Instagram** (as duas redes sociais são controladas pela empresa Meta) invadida por criminosos e não conseguiu reaver o acesso, mesmo depois de ordem judicial.

Segundos os autos, a autora relatou que o perfil foi *hackeado* em janeiro de 2025 e passou a ser utilizado para divulgar supostos investimentos em criptomoedas, prática que afetou sua imagem pessoal e profissional.

A vítima chegou a registrar boletim de ocorrência e tentou diversas vezes recuperar o acesso pelos canais oficiais da plataforma, mas não obteve resultado, deixando o acesso na mão dos criminosos por meses.

A empresa contestou a ação afirmando que o Instagram possui mecanismos adequados de proteção, que a invasão poderia ter ocorrido por descuido da própria usuária e que não havia prova suficiente de dano moral. Argumentou ainda que não é responsável direta pela gestão da rede social.

A magistrada, no entanto, afastou os argumentos defensivos e reconheceu a existência de relação de consumo entre partes.

Para ela, a falha do serviço ficou caracterizada em dois pontos: a vulnerabilidade que permitiu a invasão e a ineficácia dos mecanismos de recuperação do perfil.

Na sentença, a magistrada destacou que a omissão da plataforma contribuiu para a prática de golpes contra terceiros.

“A requerida não assegurou a integridade da conta da autora nem disponibilizou solução rápida e eficaz para a recuperação do perfil *hackeado*, que continuou sendo usado para fraudes. Essa conduta caracteriza ato ilícito e gera o dever de indenizar.”

Como medida urgente, a juíza determinou que a empresa restituísse o acesso à conta. Diante do descumprimento da decisão, aplicou multa de R\$ 10 mil. Além disso, fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 4 mil, levando em conta o abalo emocional e a repercussão negativa sofrida pela autora.

A decisão também frisou que a segurança digital integra o risco da atividade empresarial, cabendo à plataforma investir em medidas eficazes de prevenção e resposta a ataques cibernéticos. Em caso de nova resistência no cumprimento da ordem, foi estabelecida multa diária de R\$ 2 mil, limitada a R\$ 20 mil. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0705024-22.2025.8.07.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-ago-30/facebook-deve-indenizar-por-falha-em-seguranca-de-conta-de-usuaria/>

