

# Negligência em remoção de perfil fraudulento gera dano moral presumido

18/12/2025

A inércia das plataformas digitais em remover um perfil fraudulento, depois da devida notificação extrajudicial, configura falha na prestação do serviço e atrai a responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor.

Com esse entendimento, o juiz Bruno Santos Montenegro, do Juizado Especial Cível de São Carlos (SP), condenou a Meta, empresa responsável pelo WhatsApp, a indenizar em R\$ 3 mil um corretor de imóveis que teve sua imagem utilizada indevidamente em golpes financeiros. A decisão também determinou a exclusão definitiva da conta falsa.

O perfil fraudulento usava o nome e a foto do profissional para oferecer falsas cartas de consórcio a clientes e conhecidos. A vítima comprovou nos autos que, ao tomar conhecimento da fraude, registrou boletim de ocorrência e notificou a plataforma administrativamente, mas a empresa limitou-se a enviar respostas automáticas e recusou-se a remover o perfil. Na ação, a plataforma alegou ilegitimidade passiva e culpa exclusiva de terceiros.

## Falha no serviço

Ao analisar o caso, o julgador destacou que, embora a fraude tenha sido iniciada por terceiros, a responsabilidade da empresa se consolidou no momento em que ela se omitiu diante da denúncia da vítima.

“A partir do momento em que a plataforma é alertada sobre a existência de uma conta utilizada para cometimento de crimes e usurpação de identidade, e nada faz para cessar a lesão, ela atrai para si a responsabilidade pelos danos decorrentes dessa omissão.”

A sentença reconheceu ainda que o dano à imagem do profissional configura dano presumido, dada a natureza da atividade do corretor, que depende de credibilidade.

“A utilização de seu nome e imagem para a aplicação de golpes financeiros contra seus próprios clientes e contatos gera evidente abalo à sua credibilidade profissional, angústia e transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano. A desídia da ré em remover o perfil prontamente, obrigando a parte autora a buscar o Poder Judiciário para cessar a violação de seus direitos, agrava a lesão extrapatrimonial”, escreveu o juiz.

O corretor foi representado pelos advogados **João Vitor Rossi** e **Luísa Ravazi Monteiro**.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 4003265-19.2025.8.26.0566**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-18/negligencia-em-remocao-de-perfil-fraudulento-gera-dano-moral-presumido/>

