

Instagram é condenado a indenizar usuária vítima de perfil falso

14/01/2025

As empresas que operam redes sociais têm responsabilidade sobre a segurança dos usuários, bem como sobre o uso de seus dados e fotos por terceiros em perfis falsos.

Com esse entendimento, a juíza Renata Martins de Carvalho, da 17ª Vara Cível do Foro Central Cível de São Paulo, determinou que o Instagram retire do ar uma conta falsa que usava fotos de uma ex-BBB. A julgadora também ordenou o pagamento de R\$ 5 mil como indenização por danos morais.

A autora da ação tomou conhecimento do perfil que utilizava suas fotos e procurou resolver a questão por meio da moderação do Instagram, que negou o bloqueio da conta falsa. A mulher recorreu, então, à Justiça e pediu urgência para a retirada da conta do ar.

O Facebook do Brasil Ltda, responsável pela plataforma de fotos e vídeos, apenas suspendeu o perfil falso temporariamente. Em sua defesa, a *big tech* alegou que não tem responsabilidade civil por danos causados por conteúdo de terceiros, salvo se descumprida ordem judicial específica. Além disso, sustentou não ter praticado qualquer ato ilícito que pudesse dar direito a indenização.

Para a juíza, porém, há uma relação de consumo entre a usuária e a rede social. Assim, a empresa deve garantir o cumprimento do serviço e a segurança de quem o utiliza. Ela baseou sua fundamentação nos artigos 2, 3 e 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#).

“No caso dos autos, o requerido se limitou a tecer considerações genéricas acerca de oferecimento de serviço seguro no Instagram, sem comprovar a segurança do serviço prestado, mas sim, ao imputar à autora a culpa pela fraude. Todavia, não produziu qualquer prova nesse sentido, descumprindo o ônus da prova previsto na lei consumerista. E, assim, não há como cogitar de culpa exclusiva da vítima, como excludente da responsabilidade civil do réu. O réu responde pelos danos causados pelo serviço defeituoso. Cabe assinalar que além da falha na prestação de serviço quanto à garantia da segurança, o réu deixou de adotar medidas céleres para cessar a conduta fraudulenta de terceiro para evitar o dano, em nome da autora, por meio da imediata exclusão da conta falsa, medida que apenas foi efetivada após a ordem judicial”, escreveu a juíza.

Os advogados **Isaías Henrique Silva** e **Pedro Rodolpho Gonçalves Matos** representaram a autora da ação no caso.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1062903-11.2024.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-14/instagram-e-condenado-a-indenizar-usuaria-vitima-de-perfil-falso-2/>

