

Facebook é condenado a indenizar por não recuperar acesso a conta hackeada

A gratuidade para a abertura de conta em rede social não afasta a relação de consumo estabelecida entre a plataforma e o usuário, nem a exime de responsabilização por eventual falha no serviço. Com essa fundamentação, o juiz Felipe Junqueira D'Ávila Ribeiro, da 8ª Vara Cível de Santos (SP), condenou o Facebook Serviços Online do Brasil a restabelecer a conta de um despachante aduaneiro cujo perfil foi hackeado por golpistas, e a indenizá-lo em R\$ 8 mil por dano moral.

“Embora não haja elementos que permitam imputar à parte demandada a causa pela usurpação dos dados de acesso, perpetrada por terceiro fraudador, não se pode ignorar que o serviço de atendimento relativo à recuperação da conta por seu legítimo usuário foi extremamente falho”, destacou o julgador.

Segundo Ribeiro, a demanda versa sobre relação de consumo porque o autor e o réu se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e de prestador de serviços, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Apesar da natureza privada e da gratuidade do serviço disponibilizado pelo Facebook, Ribeiro enfatizou a sua função social, porque a plataforma é utilizada como ferramenta de trabalho por inúmeros usuários que, pagando ou não para impulsionar as suas postagens, acabam por depender da plataforma virtual para obter renda.

“Disso exsurge uma tamanha responsabilidade ao provedor de serviços, que não só deve assegurar um ambiente virtual seguro, como também deve garantir atendimento adequado ao usuário que, porventura, enfrente problemas na utilização da plataforma”, anotou o juiz.

Pedidos de dinheiro

De acordo com o autor da ação, quem hackeou o seu perfil começou a pedir dinheiro por meio de Pix aos seus amigos e familiares. O golpista também anunciou a venda de produtos e o aluguel de imóveis como forma de ludibriar os contatos do despachante aduaneiro.

O autor narrou na inicial que utilizou todas as ferramentas oferecidas pela rede social para recuperar a sua conta, mas não obteve sucesso. Ele pediu tutela de urgência antecipada para determinar à ré o restabelecimento de seu acesso ao perfil, além de indenização de R\$ 20 mil por dano moral.

O Facebook defendeu a impossibilidade de aplicação do CDC. A empresa sustentou que disponibiliza várias ferramentas de segurança e proteção, cabendo aos usuários utilizá-las de modo correto para evitar violações. Por fim, afirmou ter havido culpa exclusiva de terceiros, que não se confunde com falha do serviço e nem enseja o dever de indenizar.

Porém, os argumentos da plataforma foram rejeitados pelo juiz. Ele reconheceu que o autor comprovou ter efetivamente tentado solucionar o impasse para recuperar a sua conta pelos meios fornecidos pela ré, mas sem êxito.

“Não há dúvidas de que houve flagrante falha no serviço de atendimento ao consumidor, não atendido em seu pleito de recuperação da conta, mesmo após cumprir as solicitações da requerida”, concluiu Ribeiro. Para ele, o fato não pode ser considerado mero aborrecimento, mas “aviltamento exacerbado” aos direitos de personalidade do autor.

A sentença registrou que, mesmo com o deferimento da tutela provisória, o usuário ainda não conseguiu recuperar o acesso à conta, com a justificativa da plataforma de que o novo e-mail fornecido pelo autor não é considerado seguro. Conforme a decisão, a quantia de R\$ 8 mil se adequa à natureza punitiva e compensatória da indenização.

Processo 1002368-88.2024.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-21/facebook-e-condenado-a-indenizar-por-nao-recuperar-acesso-a-conta-hackeada/>

