

Rede social é condenada por não recuperar acesso de usuário após ataque hacker

O acesso de terceiros não autorizados a contas em redes sociais por problemas de segurança na plataforma caracteriza falha na prestação do serviço.

Com esse entendimento, a Vara do Juizado Especial Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó, na capital paulista, condenou o Facebook a restabelecer o acesso de um usuário do Instagram que teve a conta hackeada. Além disso, a *big tech* terá de indenizá-lo em R\$ 2 mil por danos morais.

O juiz decidiu ao analisar uma ação movida pelo usuário da rede social contra a representante legal da Meta (*holding* dona de Facebook, Instagram e WhatsApp) no Brasil. O autor relatou que, por causa de um ataque hacker, perdeu o acesso a uma conta por meio da qual tinha contato com psicólogos e comunidades de pais de crianças com transtorno do espectro autista (TEA).

Ele relatou que tentou inúmeras vezes redefinir a senha da conta, além de ter solicitado o suporte da plataforma por meio de mensagens eletrônicas, sem ter sucesso. Enquanto isso, seu perfil na rede social foi usado para a prática de fraudes.

O juiz Trazibulo José Ferreira da Silva analisou o caso sob a ótica do [Código de Defesa do Consumidor \(Lei 8.078/1990\)](#), que, em seu [artigo 14](#), estabelece a responsabilidade do prestador de serviços pelos danos que eles causarem ao consumidor, independentemente de culpa.

O julgador também lembrou que o [artigo 7º, inciso I](#), do Marco Civil da Internet (Lei 12.965 de 2014) garante aos usuários a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, assim como prevê indenizações pela violação delas.

“A prática de fraudes ao sistema de gerenciamento de acesso às contas dos usuários da rede social operada pela parte ré se insere no fortuito interno, por configurar fato imprevisível e inevitável, mas se liga à organização dessa empresa e se relaciona com os riscos das atividades por ela desenvolvidas”, escreveu o juiz.

“Tudo ocorreu dentro da esfera de segurança que se poderia exigir da empresa demandada, revelando-se insuficiente o aparato de segurança destinado a impedir ou dificultar a prática de fraudes, o que caracteriza falha na prestação de serviços.”

O advogado **Brenno Murad Lino Machado** representou o consumidor.

Processo 4000134-25.2025.8.26.0020

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-08/rede-social-e-condenada-por-nao-recuperar-acesso-de-usuario-apos-ataque-hacker/>

Tima Miroshnichenko/Pexels



Usuário não conseguiu recuperar a conta, que foi usada para a prática de fraudes