

Juiz condena Facebook a recuperar acesso de usuário do Instagram

01/03/2025

Em sentença proferida no 4º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís, a empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. foi condenada a restabelecer o acesso de um usuário à sua conta no Instagram, disponibilizando link de redefinição de senha e ativação da conta vinculada ao e-mail do autor da ação. Por outro lado, a decisão do juiz Luiz Carlos Licar Pereira julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Na ação, o autor pediu a recuperação do acesso à sua conta no Instagram. Ele relatou que, ao trocar de celular, perdeu acesso à conta e não conseguiu redefinir a senha, uma vez que os dados de contato cadastrados na época da criação do perfil não estavam mais disponíveis.

Ele alegou ainda que tentou solucionar a questão administrativamente, inclusive por meio da plataforma “[consumidor.gov](https://consumidor.gov.br/)”, mas não obteve sucesso. Diante da situação, resolveu entrar na Justiça para pedir o restabelecimento do acesso à conta e a indenização por danos morais.

Sem acordo

A empresa, em sua defesa, alegou que o serviço prestado é seguro e que a segurança da conta é de responsabilidade do usuário. E afirmou que não houve falha na prestação do serviço, mas apenas exigências de segurança da plataforma. Foi promovida uma audiência de conciliação, mas as partes não chegaram a um acordo.

“O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, conforme artigo 14 (...). Para afastar essa responsabilidade, a empresa deveria demonstrar que não houve falha na prestação do serviço, o que não ocorreu no decorrer do processo (...). Verifica-se que a própria requerida reconheceu em audiência a possibilidade de recuperação da conta, restando evidenciada a obrigação de fazer pleiteada pelo autor”, destacou o juiz.

Ele observou também que ficou comprovado que o autor buscou a empresa em diversas ocasiões, sem obter solução adequada.

“O fornecimento de um link genérico que exige acesso a dados antigos, sem alternativa razoável, configura recusa indevida de atendimento, prática vedada pelo CDC (...). A requerida alegou que o e-mail anteriormente informado não era seguro (...). No entanto, durante a audiência, reconheceu a possibilidade de recuperação pelo e-mail informado na conta do Gmail (...). Assim, restou caracterizada a falha na prestação do serviço, justificando a obrigação de fazer imposta à requerida”, decidiu o magistrado. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MA.*

Processo 0800005-35.2025.8.10.0009

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-01/acesso-de-usuario-e-restabelecido-apos-condenacao-de-facebook/>

