

# Demora para bloquear contas falsas no WhatsApp gera dever de indenizar

Plataformas de mensagens respondem objetivamente por falhas na segurança quando, após notificadas, deixam de remover perfis fraudulentos. A inércia em coibir o uso indevido de imagem para golpes afasta a culpa exclusiva de terceiro e configura defeito na prestação do serviço por fortuito interno.

Com base nesse entendimento, a juíza Helen Cristina de Melo Alexandre, do [Juizado Especial Cível de Itanhaém \(SP\)](#), condenou o Facebook a remover contas falsas de WhatsApp que usavam o nome de um advogado para aplicar golpes e a pagar indenização por danos morais de R\$ 4 mil.

Conforme os autos, o advogado teve uma série de perfis falsos criados com o seu nome, foto e o nome do seu escritório. Os criminosos entravam em contato com clientes e conhecidos da vítima pedindo pagamentos de honorários.

Mesmo após o profissional denunciar as contas à plataforma e registrar boletim de ocorrência, os perfis permaneceram ativos e as tentativas de estelionato continuaram.

Na ação, o autor pediu a remoção das contas do WhatsApp, indenização por danos morais e o fornecimento de selo de verificação para seus números legítimos como medida de segurança. Em sua defesa, a empresa alegou ilegitimidade passiva e sustentou que a fraude ocorria por “engenharia social” com dados públicos, o que configuraria fortuito externo (fato de terceiro), eximindo-a de responsabilidade.

Ao analisar o mérito, a magistrada rejeitou a preliminar de ilegitimidade, reconhecendo a solidariedade entre as empresas do grupo Meta. Quanto à responsabilidade civil, a sentença destacou que, embora a plataforma não seja responsável pela criação inicial do perfil falso, a negligência em removê-lo após a denúncia configura falha no serviço.

O pedido de selo de verificação, contudo, foi negado, pois o Judiciário entendeu tratar-se de política interna da empresa.

“A alegação defensiva de ‘fortuito externo’ (engenharia social com dados públicos) não elide o dever de guarda e resposta diligente”, avaliou a juíza. “Tal fato afasta a tese de fortuito externo e configura o fortuito interno, pois decorre da falha nos mecanismos de moderação e controle da própria plataforma”.

Ela concluiu que a permissividade da plataforma estabeleceu o nexo causal necessário para a indenização. “O nexo causal, portanto, está estabelecido não pela criação do perfil falso em si, mas pela permissividade da plataforma que, ao não suspender/ remover as contas denunciadas, permitiu a continuidade das condutas irregulares.”

O autor da ação foi o advogado **Miguel Carvalho Batista**, do escritório Carvalho Batista Advocacia Especializada, que atuou em causa própria.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 4002594-23.2025.8.26.0266**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-fev-17/demora-em-bloquear-contas-falsas-no-whatsapp-gera-dever-de-indenizar-2/>



*Juíza condenou Meta a remover contas falsas e indenizar advogado que teve nome e imagem utilizados em golpes por WhatsApp*