

Invasão a conta do Instagram gera dever de indenizar da plataforma, diz juíza

É incontroverso que redes sociais como o Instagram e o Facebook têm relação consumerista com seus usuários. Dessa forma, cabe dever de indenização, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, caso haja dano causado ao dono da conta.

Sob essa fundamentação, a juíza Patrícia Vialli Nicolini, da 1ª Vara Cível, Criminal e da Infância e da Juventude da Comarca de Cambuá (MG) condenou o Facebook a pagar R\$ 5 mil em indenização por danos morais por conta da invasão de uma conta de uma usuária por criminosos.

No caso, a autora narra que, em 2022, sua conta no Instagram (que é de propriedade da Meta, mesma empresa que controla o Facebook) foi invadida e mensagens foram enviadas a familiares, amigos e clientes para fins de golpe financeiro. A autora utilizava a mesma conta para trabalhar para um estabelecimento comercial.

O Facebook alegou, em sua defesa, que não há dever de indenizar da plataforma já que as senhas são de responsabilidade exclusiva da usuária. A juíza, no entanto, discordou.

Nicolini afirmou que a situação trata de relação consumerista e que, pelos princípios do CDC, o ônus da prova é invertido, cabendo à empresa citada provar que não tem culpa e que o defeito do produto inexistente.

“Na hipótese, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço consiste na obrigação de indenizar decorrente de falha no dever de segurança dos serviços postos em circulação, materializada em uma repercussão externa, atingindo a incolumidade físico-psíquica do consumidor e do seu patrimônio”, escreveu a juíza.

“A requerida, a seu turno, na qualidade de provedora de aplicação que gerencia a rede social Instagram, deixou de observar no caso o seu dever de preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas”, complementou.

A juíza cita ainda que houve uma série de tentativas (sem sucesso) da autora para tentar recuperar a



Para a juíza, relação entre usuário e plataforma é de consumo, e cabe à empresa provar que não houve falha na prestação de serviço



conta invadida seguindo as diretrizes da plataforma.

“No caso em testilha, entendo que a demora demasiada e injustificada da parte requerida, aliada à dificuldade em recuperar a conta da parte autora, são infortúnios que extrapolam a esfera do mero aborrecimento.”

As advogadas **Jaqueline Bianca Silva** e **Bruna Ap. Marques Silva** atuaram na causa em favor da autora.

Processo 5000011-74.2023.8.13.0106

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Autores: Alex Tajra