



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280862

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051916-13.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado CHARLES FELIPE ALMEIDA DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.367

Apelação nº 1051916-13.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 15ª Vara Cível do Foro Central da Capital

Apelante: BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA. (Ré)

Apelado: CHARLES FELIPE ALMEIDA DE SOUZA (Autor)

Juiz Prolator: Fernando Antonio Tasso

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Exclusão da conta de usuário (pessoa física - *digital influencer*) em rede social (*TikTok*), por suposta violação dos Termos e Diretrizes da Comunidade. R. sentença de procedência da ação. Apelação da requerida voltada à possibilidade de exclusão de contas que violem as políticas constantes nos termos de uso. Irresignação impróspera. Relação jurídica estabelecida entre as partes que tem natureza consumerista. Desativação unilateral e arbitrária da conta de usuário que contraria não apenas o microssistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo 20, do Marco Civil da *Internet* (Lei nº 12.965/2014). Ausência de demonstração de que o acionante/apelado teria violado regras comunitárias. Decreto de procedência, com consequente imposição do dever de restauração do perfil de usuário, que se impunha. Danos morais verificados. Produtor de conteúdo virtual na plataforma *TikTok*. Conta do apelado que possuía mais de 110.200 seguidores e mais de um milhão de curtidas. *Quantum* indenizatório fixado no montante de R\$10.000,00, que se mostra adequado ao caso em análise. Ônus sucumbenciais que devem ser atribuídos conforme princípio da causalidade. Sentença mantida na integralidade. Sucumbência majorada. **Recurso improvido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto somente pela requerida contra a r. sentença de fls. 106/112, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação para condenar a empresa ré a reativar a conta da parte autora – perfil *@videntebabadeco*, na plataforma *TikTok*, bem como para

condenar a demandada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), *corrigido monetariamente pelo índice da Tabela Prática do TJSP desde a data de publicação da presente sentença e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até a data do efetivo pagamento*. Ante a sucumbência condenou a acionada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 115/136), a requerida busca a reversão do julgado, reiterando as considerações sobre sua atividade. Insiste na aplicabilidade dos termos de uso da plataforma *TikTok* e na possibilidade de exclusão de contas que violem as políticas constantes nos referidos termos. Sustenta que o usuário foi ciente dos Termos e Diretrizes da Comunidade e com eles aderiu ao criar sua conta. Também argumenta que o banimento temporário de contas para avaliar violação de termos, bem como a desabilitação e/ou aplicação de restrições àquelas que efetivamente violem, é exercício regular de direito do Provedor do *TikTok*, não havendo conduta ilícita, tampouco abusiva da apelante. Defende o descabimento da condenação indenizatória por danos morais ante a inexistência de ato ilícito. Alternativamente, requer a redução do valor arbitrado na sentença. Pretende, por fim, seja afastada a condenação da requerida ao pagamento do ônus da sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 137/138).

Contrarrazões ofertada às fls. 142/162.

Sem expressa oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço do recurso, porque tempestivo e preenche os demais pressupostos de admissibilidade.

Consta dos autos que em 20.03.2024 o perfil do autor, CHARLES FELIPE ALMEIDA DE SOUZA, denominado [@videntebabadeco](#), na plataforma de vídeos curtos *TikTok*, de responsabilidade da ré, BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA., fora banido por suposta “violação às diretrizes da comunidade”.

Menciona o usuário que tentou resolver a questão administrativamente com a referida plataforma (*TikTok*), contudo, não obteve êxito.

Nesse contexto ajuizou a presente ação objetivando, liminarmente, a reativação de seu perfil. Ao final, pediu a procedência da ação, com condenação da ré ao *pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)*. Juntou documentos (fls. 35/37).

Contestação apresentada e replicada (fls. 50/76 e 93/101).

Instadas as partes a especificarem provas (fl. 92), ambas pugnaram pelo julgamento antecipado da lide (fls. 104 e 105).

Julgada procedente a ação, insiste a acionada na reforma do julgado, alegando, em síntese, regular exercício de direito, diante da violação, pelo usuário, dos Termos e Diretrizes da Comunidade.

Pois bem.

A r. sentença está bem fundamentada, dentro da razoabilidade e deu plausível solução à lide, desmerecendo guarida o inconformismo da ré recorrente.

A relação jurídica, discutida nos autos, tem natureza consumerista, haja vista a indistinta prestação de serviço a todos aqueles que por ele se interessarem; serviço esse pelo qual a apelante é indiretamente remunerada, seja através da coleta e tratamento de dados pessoais de seus usuários, seja através da comercialização de espaço publicitário em sua plataforma.

Sendo assim, não era dado à requerida enquanto fornecedora dos serviços, a suspensão repentina, imotivada e desavisada dos serviços, como bem destacado pelo Juízo da causa.

Ao fazê-lo, contrariou não apenas o microssistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo 20 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), a estabelecer que:

“Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicarlhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.”

Não se olvidando que as políticas de uso das redes sociais são importantes para impedir qualquer tipo de conteúdo ofensivo ou abusivo na *internet*.

Aliás, como bem destacado pelo Magistrado sentenciante, cuja fundamentação, repisa-se, adota-se integralmente:

“Afasto a preliminar de perda de objeto da ação, tendo em vista que a reativação do perfil do autor apenas ocorreu após a concessão da tutela de urgência antecipada, conforme alegado pela parte autora a fls. 95, fato este não impugnado pelo réu.

No mérito, a ação deve ser julgada procedente.

O autor comprovou, por intermédio dos "prints" de fls. 35/36, que é produtor de conteúdo virtual no TikTok, tendo reunido mais de 110.200 (cento e dez mil e duzentos) seguidores e obtido mais de um milhão de curtidas, auferindo renda mensal aproximada de R\$2.000,00 (dois mil reais) com o conteúdo produzido.

A relação entre o influenciador digital e a rede social é simbiótica, na medida em que o influenciador atrai mais usuários para a rede social, de forma que esta também lucra com anúncios, e, de sua parte, a rede social oferece ao influenciador uma plataforma para que ele possa ganhar visibilidade e também auferir renda com a publicidade e, no caso da autora, com os cursos que oferece.

Dessa forma, não restam dúvidas de que o seu perfil no TikTok era de extrema importância para o desempenho do seu trabalho.

No entanto, em 20/03/2024, o perfil do autor fora desativado sem qualquer justificativa, e sem notificação prévia. Nem mesmo diante das diversas tentativas de solução do problema extrajudicialmente o réu sequer informou os motivos da desativação.

O autor ficou vários dias sem acesso ao seu perfil, vendo-se obrigado a ingressar com a presente ação.

Apenas após o oferecimento da contestação o autor tomou conhecimento de que a desativação do perfil ocorreu por suposta violação às Políticas e Termos de Uso da plataforma, pois teria sido constatada a potencial inobservância do produtor com relação aos termos de uso da plataforma.

Ocorre que, muito embora o réu tenha repisado, por diversas vezes, o argumento de que o autor teria violado os seus termos de uso, não foi apresentada nenhuma prova de que o autor efetivamente tenha praticado alguma conduta com margens a levantar a suspeita de violação. Também não foi juntada aos autos nenhuma prova de suposta denúncia, sendo esse o fundamento.

(...)

No decorrer da ação, a situação fática não foi modificada, não tendo o réu apresentado qualquer prova da alegada prática de violação dos termos de uso pelo autor.

Necessário considerar, ainda, que o réu sequer notificou o autor quanto a eventual suspeita de violação dos termos de uso, cerceando o direito deste de apresentar defesa extrajudicial. Nessas circunstâncias, a desabilitação do perfil do autor caracterizou-se por uma atitude arbitrária e ilícita, devendo ser confirmada, portanto, a antecipação de

tutela concedida.

Ademais, está se consolidando na jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo o entendimento no sentido de que as plataformas de redes sociais devem notificar previamente os usuários sobre eventual violação dos termos de uso, permitindo-lhes o contraditório.

(...)

Por fim, incidem ao presente caso as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, não podendo o réu recusar-se a exibir o perfil do autor ou de qualquer usuário que se adeque aos termos de uso.

Dessa forma, é devida indenização por dano moral, mostrando-se razoável o patamar estimado pelo autor de R\$ 10.000,00. Com efeito, o banimento do TikTok representou abalo moral ao autor, já que dependia de seu perfil como ferramenta de trabalho.” (g.n.)

Correto, portanto, o decreto de procedência, com consequente imposição à ré/apelante da obrigação de fazer consistente em reativar o perfil/conta de usuário do autor/apelado.

Tangente à condenação sucumbencial, melhor sorte não socorre à apelante.

Considerando a falha da prestação do serviço, aliado ao fato da requerida não ter solucionado o problema na esfera administrativa, tendo dado causa à interposição da ação, pelo princípio da causalidade, os ônus sucumbenciais devem ser suportado pela apelante.

Assim, nada mais falta a não ser confirmar a r. sentença, por seus próprios fundamentos.

Com vistas ao art. 85, § 11, do CPC, fica majorada a honorária advocatícia a que foi condenada a ré em **15%** sobre o valor da condenação.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso**, nos termos explicitados.

ISSA AHMED
Relator