



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

**Registro: 2025.0000291013**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049048-62.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA ELIZA VALLIS STEIN, é apelado BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso, com determinação. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica  
**ADILSON DE ARAUJO**  
**RELATOR**

**Apelação nº** 1049048-62.2024.8.26.0100  
**Comarca:** São Paulo — F. Central — 37ª Vara Cível  
**Juiz (a):** Adriana Cardoso dos Reis  
**Apelante:** MARIA ELIZA VALLIS STEIN (autora)  
**Apelada:** BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA. (ré)

### Voto nº 45.181

**EMENTA:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE CONTEÚDO DIGITAL EM REDE SOCIAL (TIKTOK). DESATIVAÇÃO DA CONTA POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DE DIRETRIZES DE USO. FALTA DE COMPROVAÇÃO. ÔNUS RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS APTA A CAUSAR ABALO MORAL. APLICAÇÃO DO REGIME JURÍDICO DE JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA PREVISTO NA LEI Nº 14.905/2024. RECURSO PROVIDO, COM DETERMINAÇÃO.

#### I. CASO EM EXAME

1. O *Recurso*. Apelação interposta pela parte autora contra sentença de improcedência dos pedidos veiculados em ação de obrigação de fazer com pretensão de indenização por dano moral, fundada em prestação de serviço de compartilhamento de conteúdo digital (rede social TikTok).

#### II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber se: (i) a desativação da conta/perfil da parte autora no TikTok foi legítima; (ii) eventual desativação ilegítima tem o condão de causar dano moral.

#### III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Há relação de consumo no serviço de compartilhamento de conteúdo digital. O usuário da rede utiliza serviço disponibilizado no mercado de consumo. Ainda que a usuária seja profissional autônoma, utilizando a rede para divulgação de conteúdos voltados à captação de clientes, é possível a aplicação da teoria finalista mitigada para enquadrá-la como consumidora, bastando que se constate a vulnerabilidade perante a Big Tech.

4. A parte ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar violação de diretriz de uso da rede social pela autora. Alega violação à orientação que veda o compartilhamento de conteúdo sexual, mas junta prints de postagens realizadas pela parte autora em outras redes sociais, distintas daquela apontadas nos autos. Tal situação gera o direito à obrigação de fazer consistente na reativação da conta, justificando-se a cominação de multa pela comum recalcitrância das Big Techs em cumprir determinações como a dos presentes autos, de acordo com as regras de experiência.

5. Tal falha na prestação do serviço tem nexo de causalidade com o dano moral causado à parte autora. A situação ultrapassou o mero dissabor, já que a usuária utiliza o TikTok para divulgação de conteúdos visando a captação de clientes e realização de parcerias com outras empresas. Ela tem cerca de 190 mil seguidores na rede, que utiliza há pelo menos dois anos. Além disso, há de se considerar as tentativas frustradas de resolução extrajudicial por problema acarretado pela fornecedora-ré.

6 Aplicável a Lei nº 14.905/2024 a partir de sua vigência. O próprio o

Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) também referenda esse entendimento para aplicação mesmo situações jurídicas pendentes pela não ofensa à coisa julgada, em observância ao princípio “tempus regit actum”, pela sistemática dos recursos repetitivos (Tema 810 STF, no RE nº 870.947; e, em ações que envolvem a Fazenda Pública, Tema 1170, no RE1.317.982, Rel. Min. NUNES MARQUES, j. em 8/1/2024).

#### IV. DISPOSITIVO E TESES

7. Recurso conhecido e provido para procedência dos pedidos cominatório (reativação da conta/perfil da autora no TikTok) e condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10 mil, com aplicação do regime jurídico de correção monetária e juros moratórios previsto na Lei nº 14.905/2024.

*Teses de julgamento:* “1. A desativação de conta em rede social de forma ilegítima configura falha na prestação de serviço. 2. A responsabilização civil em ações fundadas em relação de consumo é objetiva, bastando a constatação do nexo de causalidade entre a falha na prestação dos serviços e o dano”.

---

*Dispositivo relevante citado:* CC, art. 405

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, súmula nº 362.

**MARIA ELIZA VALLIS STEIN** ajuizou ação de obrigação de fazer com pretensão de indenização por dano moral, fundada em prestação de serviço de compartilhamento de conteúdo digital (rede social *TikTok*), em face de **BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA.**

Pela respeitável sentença de fls. 139/141, cujo relatório adoto, julgou-se improcedentes os pedidos, condenando-se a autora no pagamento de custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, apela a autora (fls. 144/154). Resumidamente, alega que a desativação de sua conta pela ré foi ilegítima, já que ela não comprovou violação dos termos de uso da rede social *TikTok*. Ressalta que a ré extraiu informações de outras redes sociais para alegar que foi compartilhado conteúdo “de cunho sexual

relacionado a nudez”, mas deixou de juntar conteúdo com tal teor no *TikTok*, ônus que cabia a ela. Alega tentativas de resolução extrajudicial, fracassadas, e informa que a desativação de sua conta gerou prejuízos de divulgação, além de sentimentos que ultrapassam o mero dissabor.

A ré, nas contrarrazões de fls. 169/188, sustenta inexistência de relação de consumo. Alega que a desativação da conta da autora decorreu de regular exercício de direito, na medida em que ela violou diretrizes de uso da rede *TikTok* relacionadas a “nudez, exposição de corpo e atividades/serviços sexuais”, conforme reconhecido na r. sentença. Informa que em livre busca do perfil da autora (@lizabluesg) na rede mundial de computadores verifica-se a postagem de diversos conteúdos de cunho sexual em outras redes sociais, sendo “*publicamente reconhecido que a Apelante realiza a divulgação de conteúdos na rede mundial de computadores, de materiais que se relacionam com as violações cometidas junto à plataforma TikTok*” (fl. 178). Alega não ter praticado ato ilícito e sustenta falta de comprovação do dano moral, pressupostos que, inexistentes, impedem sua responsabilização civil. Alternativamente, caso condenada no pagamento de indenização por dano moral, pede que seja arbitrada em valor razoável e proporcional. Informa não ter dado causa ao ajuizamento da ação, razão por que não deve arcar com o pagamento das verbas sucumbenciais ainda que condenada.

A autora informa não se opor ao julgamento virtual (fl. 193).

A apelação é tempestiva, preparada e os demais requisitos de admissibilidade estão preenchidos.

**É o relatório.**

A apelação merece provimento.

Inicialmente, há relação de consumo. A autora utiliza o serviço de compartilhamento de conteúdo digital (vídeos) na rede social *TikTok*, disponibilizado pela ré no mercado de consumo.

Aplica-se a teoria finalista mitigada, que permite o enquadramento de pessoa jurídica – ou, no caso, profissional autônomo – no conceito de consumidor se verificada sua vulnerabilidade diante do fornecedor do produto ou serviço, consideradas as circunstâncias. Na presente ação, a autora está diante de *Big Tech* de elevado porte econômico-financeiro, sendo vulnerável tecnicamente para demonstrar eventuais violações às diretrizes de uso do *TikTok*. Tal questão pode ser facilmente demonstrada pela ré.

Postas tais premissas, os elementos constantes nos autos demonstram que a desativação da conta da autora foi ilegítima.

A ré alegou que a desativação decorreu da postagem de conteúdos de cunho sexual, colacionando *prints* de tais conteúdos de outras redes sociais (*Instagram*, “X” [o antigo *Twitter*], *Onlyfans* – fls. 78/81). Ocorre que não foi juntado *print* de conteúdo extraído da rede social apontada nos presentes autos: *TikTok*. A ré poderia, facilmente, juntar tais documentos, mas não o fez. Apenas faz ilação no sentido de que a autora, por postar conteúdo de cunho sexual em outras redes, também postaria no *TikTok*.

Há de se ressaltar o relevante argumento da autora nas razões de apelação, de que cada rede social possui “filtros” de postagens de conteúdo. Por exemplo, a rede social *Onlyfans* é direcionada totalmente à divulgação de conteúdo sexual adulto, o que

não ocorre com as outras redes sociais citadas.

A desativação de conta foi ilegítima. Consequentemente, a autora tem o direito de ter reativada sua conta/perfil no *TikTok*, razão por que a respectiva pretensão (obrigação de fazer) deve ser acolhida.

Pela experiência, sabe-se da recalcitrância das *Big Techs* em cumprirem determinações judiciais como a de reativação de contas, o que justifica a cominação de multa. No caso, considero que o valor da multa diária de R\$ 1.000,00 (limitada a 10 dias) é proporcional e adequada ao cumprimento da ordem judicial.

A desativação ilegítima da conta é evidente falha na prestação de serviços. Por se tratar de relação de consumo, a responsabilização civil está condicionada ao nexo de causalidade entre a falha e o dano.

Sobre o dano, está demonstrado no caso. A autora utiliza a rede social *TikTok* para divulgação de conteúdo, captação de clientes e parcerias com empresas. Conforme notificação extrajudicial para reativação da conta, foi criada em 2022 e tinha cerca de 190 mil seguidores (fl. 27). A autora tentou resolver a questão extrajudicialmente, sem sucesso, precisando ajuizar ação para fazer valer seu direito. A situação, como um todo, ultrapassou o mero dissabor e tem o condão de causar abalo moral.

O valor pretendido a título de indenização, que é de R\$ 5 mil, é suficiente para reparar o dano. Além disso, considerado o elevado porte econômico-financeiro da ré, atende à função pedagógica, visando coibir eventual repetição da conduta danosa.

Por se tratar de responsabilidade civil contratual, os juros moratórios fluem da citação nos termos do art. 405 do Código Civil (CC). Já a correção monetária incide do arbitramento da indenização, de acordo com o enunciado da súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

É necessária disposição sobre o direito intertemporal referente aos juros de mora e correção monetária, conforme a Lei nº 14.905/2024, que introduziu modificações no Código Civil.

Por se cuidar da mesma matéria, possível a aplicação do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre a vigência do regime de juros no Código Civil de 2002 (CC/2002), segundo o qual há incidência imediata e passível a aplicação de ofício pelos juízes, conforme o julgamento no REsp 1.112.746-DF (Tema 176).

Com índole de ordem pública e processual (art. 322, § 1º, do CPC), aplica-se o regime anterior até o início da vigência da nova lei, e, depois, o atual regime, em consonância com o art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB; Decreto-lei nº 4.657/1942). O Supremo Tribunal Federal (STF) também endossa esse entendimento para situações jurídicas pendentes, respeitado o princípio “tempus regit actum” (Tema 810 no RE nº 870.947; e Tema 1170 no RE1.317.982).

Os juros moratórios têm efeitos continuados à obrigação principal, devendo a pretensão de recebimento ser renovada mensalmente. Não há ofensa à coisa julgada, pois não se desconstitui o título judicial, mas se aplicam normas supervenientes a situações jurídicas pendentes, conforme o princípio “tempus regit actum”.

A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme o art. 406, § 2º, do CC, observada a vigência prevista no art. 5º da Lei nº 14.905/2024: a partir de 1º/07/2024 (inciso I) ou 30/08/2024 (inciso II).

Para a correção monetária, se não houver índice convencionado ou previsto em lei específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024).

Anote-se que, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais.

Em prosseguimento, aplicáveis ao caso tal regramento (arts. 389 e 406 do CC), segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024, para os cálculos da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

Prevalecerá o fixado na sentença recorrida até o início da vigência (1º/07/2024, para a hipótese do inciso I) e 30/08/2024 para as demais situações, observando-se, depois, o atual regramento. Tais cálculos são aritméticos.

Por fim, considerado o provimento da apelação, inverte o ônus pelo pagamento das verbas sucumbenciais em desfavor da ré, que deve arcar com o pagamento em razão do princípio da sucumbência.

Além disso, majoro os honorários sucumbenciais com fundamento no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil (CPC). Constato zelo da advogada da autora ao articular estruturadamente os argumentos para justificar as pretensões, colacionando *prints* e apontado partes do processo para justificar as alegações. Por isso, majoro os honorários para 18% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** à apelação para: a) condenação da ré na obrigação de fazer para reativação da conta/perfil da autora, conforme especificado à fl. 1, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a 10 (dez) dias; b) condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5 mil (cinco mil reais), acrescida de juros moratórios desde a citação e corrigida do arbitramento; c) inverter o ônus pelo pagamento das verbas sucumbenciais em desfavor da ré, fixando os honorários sucumbenciais em 18% (dezoito por cento) sobre o valor atualizado da condenação, já considerada a majoração em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

Assinatura Eletrônica  
**ADILSON DE ARAUJO**  
Relator