



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313045

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100150-26.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado ALAN BATISTA SANTOS ARAÚJO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.520

Apelação nº 1100150-26.2024.8.26.0100

Apelante: BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA

Apelado: ALAN BATISTA SANTOS ARAÚJO

Comarca: Foro Central Cível - 11ª Vara Cível

APELAÇÃO. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA EM REDE SOCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE JUSTA CAUSA. DANOS MORAIS QUE COMPORTAM REDUÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre o bloqueio da conta do Autor na plataforma "TikTok" sem estar comprovada justa causa por parte da Ré, uma vez que não apresentou provas de violação aos termos de uso. A relação jurídica entre as partes é de consumo e a responsabilidade da Ré é objetiva, conforme art. 14 do CDC.

II. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da Ré pelo bloqueio indevido da conta do Autor e a redução do valor arbitrado a título de perdas e danos pelo juízo de primeiro grau no importe de R\$ 10.000,00.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade da Ré é objetiva, pois não comprovou justa causa para o bloqueio da conta do Autor, conforme art. 14 do CDC. O valor da indenização a título de perdas e danos, por conta da impossibilidade de reestabelecimento da conta do Autor, deve ser reduzido para o importe de R\$ 5.000,00, considerando critérios de moderação e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento ilícito.

IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor de serviços digitais é objetiva em caso de bloqueio indevido de conta. 2. O valor da conversão em perdas e danos deve ser arbitrado à luz dos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, devendo ser reduzido para o importe de R\$ 5.000,00.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Bytedance Brasil Tecnologia Ltda., contra a sentença de fls. 101/105, da lavra do MM. Juízo da 11ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais, promovida por Alan Batista Santos Araújo.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para CONDENAR o réu a restabelecer os perfis/páginas da parte autora indicadas na inicial junto à sua rede social, obrigação esta que fica convertida em perdas e danos, os quais FIXO em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da data de publicação desta sentença, acrescida de juros de mora pela SELIC abatido o IPCA ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, §1º, CTN), desde a citação (art. 405 CC e 219, CPC), cuidando-se de responsabilidade contratual. O(A)(s) sucumbente(s) arcará(ão) com as custas e despesas processuais (art. 82, §2º, CPC), além de honorários advocatícios, desde já fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação”.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 02/10/2024 (fls. 108/109).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 119/120). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

A Ré requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que deve ser afastada a sua responsabilização por conta do bloqueio da conta de “TikTok” do Autor, tendo em vista que *“houve violação aos termos de uso da plataforma”*, afirmando, ainda, que após a exclusão da conta do Autor é *“impossível o seu reestabelecimento”*.

Sustenta que não restou comprovado nos autos o abalo moral do Autor a ensejar a condenação a título perdas e danos no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), afirmando que as perdas e danos deveriam ser comprovadas não havendo que se falar em sua conversão, invocando o art. 373, I, do CPC, pugnando, subsidiariamente, pela redução do *quantum* arbitrado em primeiro grau, sob pena de enriquecimento sem causa, bem como pelo afastamento da sucumbência, uma vez que *“não deu causa à ação”*.

É a síntese do necessário.

II - Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

ALAN BATISTA SANTOS ARAÚJO ingressou com a presente ação de obrigação de fazer em face de BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA, ambos devidamente qualificados, aduzindo, em síntese, que possui perfis junto à rede social de propriedade da ré; que seus perfis foram suspensos/banidos; que tal sanção é ilegal.

Assim, pretende com a presente demanda a condenação da requerida em obrigação de fazer, consistente na reativação dos seus perfis.

A inicial de fls. 01/13 veio instruída com documentos. Pedido de tutela indeferido a fls. 40.

Citada, a requerida ofertou resposta na forma de contestação, fls. 52/67, com documentos, alegando, em resumo, regularidade da sanção; que a obrigação é impossível de ser cumprida; pela improcedência.

Réplica a fls. 88/95. As partes foram instadas a produzir provas.

É o relato do necessário”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que o Autor se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor, previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, a Ré se enquadra na cadeia de fornecimento do art. 3º, do mesmo Diploma, devendo responder de forma objetiva por falha na prestação de serviço.

No caso em comento, com razão o MM. Juízo de primeiro grau quanto à caracterização da responsabilidade da Ré, tendo em vista que era ônus da plataforma de internet demonstrar a existência de justa causa para o bloqueio da conta de “TikTok” do Autor, conta “@profetaalanbatistaf”, ônus do qual a parte não se desincumbiu.

Isto, porque, a Ré não apresentou uma única prova quanto à suposta violação aos termos de uso da plataforma, limitando-se a fazer referência ao seu regramento interno e defesa genérica, conforme se observa da peça contestatória de fls. 52/67.

Em outras palavras, não trouxe a Ré, na qualidade de gestora da plataforma digital, qualquer indício de que houve por parte do Autor a prática de ato que tornasse legítimo o direito de bloqueio ao acesso a conta na plataforma “TikTok”.

Como muito bem observado pelo magistrado de primeiro grau:

“A bem da verdade, **a defesa apresentada decorre de impugnações genéricas e estereotipadas sugestivas da plausibilidade, em tese, de suspensão temporária ou mesmo desativação de perfis de seus usuários, para apuração de eventuais e supostas irregularidades”.**

(grifamos e destacamos).

Em verdade, o bloqueio do acesso da conta do Autor junto à rede social, não comprovada a infração das cláusulas contratuais constantes dos Padrões da Comunidade, enseja a responsabilização da Ré, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

O tema não é novo em nossos Tribunais. Senão, vejamos:

Apelação. Ação de obrigação de fazer. Prestação de serviços de internet. Sentença de procedência para tornar definitiva a tutela de urgência anteriormente deferida possibilitando o acesso completo da parte dos Autores à rede social, com todas as suas funcionalidades e recuperando os dados de aprendizagem. Recurso da Ré que não comporta acolhimento. Caso específico em que a Apelante não comprova de forma mínima à luz da inversão do ônus probatório decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, qual seria a violação aos termos de uso da plataforma. Ré que se limita a fazer referência às normas de sua política interna, sendo que lhe incumbia apresentar ao menos uma única imagem da suposta violação aos termos de uso o que não ocorreu. Responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviço configurada. Exclusão da conta sem qualquer justificativa, devendo ser mantida a tutela antecipada anteriormente conferida, observando-se que a plataforma de rede social é responsável pelo aplicativo "Instagram". Impossibilidade de cumprimento da decisão que deverá ser verificar em sede de cumprimento de sentença, podendo a obrigação ser convertida em perdas e danos. Multa mantida que em nada é abusiva, considerando que sequer foi suficiente, haja vista há notícia de descumprimento da liminar. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1107977-59.2022.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)

AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Responsabilidade civil. Danos materiais e morais. Bloqueio e desativação das contas da autora nas plataformas digitais Facebook e Instagram e do WhatsApp. 1. Legitimidade ad causam. Facebook Brasil que responde por eventuais falhas na prestação de serviços do WhatsApp Inc. Empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. Legitimidade passiva do corréu Facebook reconhecida. Preliminar rejeitada. 2. Inexistência de prova de que a autora tenha violado os termos e condições de uso. Conduta abusiva do réu. Defeito na prestação do serviço configurado. Circunstância de que o episódio acarretou à autora sérios transtornos que não podem ser catalogados como mero dissabor. Hipótese em que a autora utilizava a conta para a divulgação de conteúdo profissional, cursos e trabalhos. Demonstração da parte ativa de que encetou várias tentativas inexitosas de solucionar o problema administrativamente. Dano moral configurado. Existência de precedentes desta Corte em casos semelhantes. Adequado arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00, que não comporta redução. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1021527-16.2022.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora Paloma teve suas páginas nas redes sociais Instagram e Facebook desativadas sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório – Aduz que é produtora de conteúdo; e, que seu patrimônio digital foi apropriado indevidamente pelo réu – Quer a reativação de suas contas; e, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Sobreveio respeitável sentença que condenou o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, ressaltando já terem sido reativados os perfis da requerente. Insurgência da ré – Apelante afirma ter desativado temporariamente os perfis para verificação de possível violação aos termos de uso – Quer a improcedência do pedido de indenização por danos morais; ou a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção do julgado. Desativação das redes sociais Instagram e Facebook da apelada – Alegação de violação dos termos de uso e diretrizes do Instagram; e, termos de serviço do Facebook – Bloqueio das plataformas sem possibilitar o contraditório – Ausência de transparência nos atos praticados – Abalo moral configurado – Precedente desta Câmara. Valor arbitrado pelo Juízo de origem (R\$ 3.000,00) que se mostra adequado ao caso concreto; e, suficiente para reparar os danos - Perfis desativados por quase um mês. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002180-48.2020.8.26.0526; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL C. C. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Procedência parcial do pedido para determinar, em sede de tutela de urgência, a reativação da conta do autor na plataforma Instagram, do mesmo modo em que se encontrava anteriormente ao bloqueio, sob pena de multa diária de R\$500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$5.000,00 (cinco mil reais), arcando os litigantes, em igual proporção, com as despesas processuais e honorários dos advogados da parte contrária, fixados em dez por cento (10%) do valor da causa. Recurso de apelação interposto pela ré ("Facebook"). Não demonstração de que houve violação, pelo usuário, das regras de uso da plataforma. Alegada impossibilidade de reativação da conta, nos moldes anteriores à desativação, não comprovada. Ônus da prova não superado pela apelante. Dicção do art. 373, II, do Código de Processo Civil. Sucumbência recíproca que autoriza a repartição igualitária dos honorários e das despesas processuais entre as partes. Compreensão do art. 86, caput, do Código de Processo Civil. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1060025-84.2022.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2023; Data de Registro: 06/02/2023).

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – REDES SOCIAIS – DESATIVAÇÃO DE CONTAS – DANOS MORAIS – QUANTUM – I- Sentença de parcial procedência – Apelo da ré – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autora que teve suas contas nas redes sociais Instagram e Facebook bloqueadas, justificando a ré sua conduta, sob o argumento de que houve violação aos termos de uso dos serviços – Ré que não explicitou os reais motivos do bloqueio, deixando de apontar qual foi a infração da autora que teria dado ensejo à suspensão da relação jurídica – Ausente demonstração de que o bloqueio das contas se deu por violação às políticas da plataforma – Determinado o restabelecimento das contas da autora – III- Danos morais caracterizados – Desativação das contas de forma abrupta, ilegitimamente, sem a prévia notificação da autora para que se defendesse ou readequasse a conduta aos termos de uso do serviço, interrompendo o desenvolvimento das atividades profissionais dela, que tem o potencial de causar dano moral – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização bem fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$5.000,00, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes – IV- Sentença mantida – Honorários advocatícios já fixados em percentual máximo – Impossibilidade de majoração em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal – Vedação expressa – Art. 85, §11, do NCPC – Apelo improvido." "LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – Ré que nada mais fez do que postular, fundada em matéria fática e jurídica, dentre teses possíveis, as que entendeu serem adequadas e razoáveis – Ré que não desrespeitou nenhum dos artigos que tratam da litigância de má-fé e não causou prejuízo à parte – Pedido formulado pela autora em contrarrazões afastado." (TJSP; Apelação Cível 1053853-63.2021.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2021; Data de Registro: 30/11/2021).

APELAÇÃO – Responsabilidade Civil – Ação de obrigação de fazer cumulada com obrigação de pagar – Aplicativo WhatsApp – Desativação de conta – Sentença que julgou procedente, em parte, o pedido, para determinar ao réu a reativação do acesso dos autores ao aplicativo, sob pena de multa diária – Inconformismo das partes – Preliminar de ilegitimidade passiva do Facebook afastada – Empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico – Réu que é o único integrante do grupo econômico com representação no Brasil – Ausência de comprovação de violação aos Termos de Serviço do WhatsApp – Bloqueio abusivo – Dano moral caracterizado – Meio de comunicação interpessoal mais popular do país – Interrupção abrupta e imotivada a acarretar perda de conectividade, constrangimento social e perda de todas as mensagens e arquivos armazenados no aplicativo – Dano experimentado que supera o mero dissabor – Indenização fixada em R\$20.000,00 (vinte mil reais) a ser dividida igualmente entre os quatro autores - Sucumbência integral da ré - Recurso dos autores provido, desprovido o do réu. (TJSP; Apelação Cível 1104322-21.2018.8.26.0100; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 30/11/2020)

No que tange ao pleito de redução do valor arbitrado pelo magistrado *a quo* a título de perdas e danos, por conta da impossibilidade de reestabelecimento da conta do Autor, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme fls. 104, assiste razão a Ré.

Isto, porque, o valor fixado em primeiro grau se mostra desarrazoado, devendo ser aplicados os critérios norteadores para arbitramento de danos morais, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, considerando os critérios demonstrados, impõe-se a redução do valor a título de perdas e danos para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando-se em conta que a situação narrada nos autos não teve maiores desdobramentos, quantia esta que está em consonância com os valores adotados por essa Colenda Câmara para casos similares.

Nesse sentido:

“Apelação. Ação indenizatória por danos morais c./c. obrigação de fazer. Direito do consumidor. Conta de rede social invadida por "Hackers" para aplicar golpes. Sentença de procedência para condenar a Ré em danos morais no importe de R\$ 10.000,00, por conta da invasão da conta "Instagram" da Autora, condenando-a, ainda, no reestabelecimento da conta. Recurso da Ré que comporta parcial acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que tentaram aplicar golpes nos seguidores da consumidora. **Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Danos morais configurados que devem, no entanto, serem reduzidos para o importe de R\$ 5.000,00. Precedentes.** Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1151836-91.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

No mais, não há que se falar em afastamento do ônus da sucumbência por parte da Ré, tendo em vista que o Autor foi obrigado a ingressar com ação judicial, por conta do bloqueio imotivado de sua conta na rede social da Ré.

Em resumo a sentença merece parcial reforma somente para reduzir o valor arbitrado em primeiro grau a título de perdas e danos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III – Conclusão

Ante o exposto, conheço e **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator