



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314376

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065685-88.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado LUCIANO LOBATO MIRANDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 31 de março de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1065685-88.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo — 42ª Vara Cível
Apelante: Bytedance Brasil Tecnologia Ltda.
Apelante: Luciano Lobato Miranda
Juiz: Renato de Abreu Perine

Voto nº 36585

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação da ré. Descabimento. Restabelecimento das contas de usuário excluído do aplicativo “TikTok”. Relação de consumo. Ré não comprova a alegada violação aos termos de uso da plataforma pelo autor, ou a frequência e o modo em que as supostas “práticas não permitidas” por ele foram adotadas. Falha na prestação do serviço. Exclusão indevida, injustificada. Demora injustificada para recuperação das contas. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC.

DANO MORAL CONFIGURADO. Hipótese revelada nos autos que extrapola os meros transtornos ou aborrecimentos do cotidiano. Abalo da imagem e da reputação do autor perante o mercado e sua clientela além do impedimento do regular exercício da atividade. Inequívoco descaso com a situação do consumidor, que se conformou com a sentença. Mantido o quantum indenizatório arbitrado (R\$ 4.000,00). Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 123/126 — integrada pela r. decisão de fl.133, que rejeitou os embargos de declaração de fls.131/132 — que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização

por danos morais, ajuizada por Luciano Lobato Miranda em face de Bytedance Brasil Tecnologia Ltda., “para *CONDENAR a parte ré a restabelecer a conta da autora na plataforma*

TikTok(<https://www.tiktok.com/@avaliandocidades>, <https://www.tiktok.com/@farmacia.medicamentos> e <https://www.tiktok.com/@chatgpt.imagens>) no prazo de trinta dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a dez dias multa; e, ao pagamento de R\$ 4.000,00, a ser corrigido pelo IPCA desde hoje, acrescido de juros de mora legal a contar da citação, observado o disposto no artigo 406 do Código Civil.

A parte ré sucumbiu na maior parte da pretensão deduzida na inicial. Arca, exclusivamente, com as custas, despesas processuais e honorários em favor do patrono da parte autora, os quais fixo em dez por cento do valor da causa atualizado.” (idem).

Inconformada, apela a ré (fls.136/158). Sustenta, em síntese, que o apelado aderiu espontaneamente ao contrato, em que constam as políticas e termos de serviço oferecido pelo “TikTok” (uso, diretrizes da comunidade, política de privacidade), os quais foram violados.

Aduz que o autor estava ciente da restrição temporária de acesso às contas para análise interna, que não ocorreu de forma arbitrária, mas, sim, em observância a proteção do quanto disposto nos Termos e

Diretrizes da Comunidade.

Acrescenta que a determinação de reativação dos perfis/contas viola o princípio da livre iniciativa (impossibilidade de compelir a apelante a manter o vínculo contratual com o apelado).

Afirma, ainda, que *“incluir as contas @avaliandocidades e @chatgpt.imagens, no Programa de Recompensas do Criador, que foram desqualificadas por motivos de segurança, vai contra o regramento da plataforma.”* (fl.158).

Insiste que o evento narrado pela parte adversa é insuscetível para gerar abalo moral indenizável.

Pugna, assim, pela reforma integral da r. sentença e a inversão do ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo (fl. 135), preparado (fls. 167/168) e não respondido (fl.162).

É o relatório.

Narra o autor que utilizava as suas contas/perfis no “TikTok” para fins comerciais, e que as referidas contas foram desativadas e excluídas do “Programa Criativo Beta do TikTok” pela ré, de forma arbitrária. Instada, a ré não solucionou o problema. Nesse diapasão, ajuizou a presente demanda objetivando a

reativação das contas/perfis “@avaliandocidades”, “@farmacia.medicamentos” e “@chatgpt.imagens”.

Efetivamente, a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor — fato incontroverso na demanda.

Em consequência, a ré — chamada fornecedora — por sua vez, responde objetivamente pelos danos que vier a causar ao consumidor (artigo 14). E para tanto, basta a constatação do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e os danos suportados pelo autor.

Por outro lado, e partindo desta premissa, impõe-se à demandada-fornecedora a comprovação de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que a ocorrência dos supostos danos é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º).

E desse ônus, ela não se desincumbiu (contestação, aliás, não instruída com quaisquer documentos, fls. 56/76¹).

Isto porque da prova coligida nos autos não é possível extrair mínimos elementos informativos, sequer indiciários, que dizem respeito ao aventado agir do usuário, supostamente de forma irregular, dissociado com os termos da avença pactuada para que, dessarte, pudesse se operar a cláusula resolutiva vigente

¹ Art. 434 do Código de Processo Civil.

entre as partes.

No particular, em que ré não comprova a alegada violação aos termos de uso da plataforma pelo autor, ou a frequência e o modo pela qual cometidas as supostas “práticas não permitidas”.

E a própria ré não tem clareza dos conteúdos disponibilizados pelo autor, que supostamente violaram os Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do “TikTok” e que levaram a interrupção do serviço.

Outrossim, cumpre destacar que consoante a teoria do risco da atividade, se a fornecedora põe à disposição de consumidores determinado produto ou serviço, deve ela se encarregar da segurança na prestação desta atividade e responde pelas falhas deste produto ou serviço oferecido.

E a hipótese retratada nos autos revela inequívoco caso de fortuito interno uma vez que a ocorrência dos fatos está intrinsecamente relacionada ao risco da atividade desenvolvida pela apelante-fornecedora e dos meios por ela disponibilizados aos usuários para o lazer e a divulgação e propaganda de sua atividade empresária. Em outras palavras: a apelante responde objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro, falho e que ocasionou prejuízos inesperados para o consumidor (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Dessarte, é possível concluir que a

ré não demonstrou que agiu com o dever de cautela necessário ao exercício da sua atividade, não excluindo, portanto, sua responsabilidade pelo evento danoso.

Conforme bem decidido em Primeiro Grau, *“Era ônus da parte ré esclarecer as razões nas quais se fundaram o bloqueio das conta da requerente, ônus do qual a parte não se desincumbiu, já que, em sua contestação, se apoiou em alegações genéricas de ocorrência de supostas violações às diretrizes de uso das plataformas, não especificando, no entanto. (...) a ré não apresentou qualquer prova, o que deveria se dar por prova documental, para dar suporte ao alegado, de modo que reconheço o ilícito, que foi prontamente corrigido pela ré ao restabelecer a conta da autora na plataforma.”* (fl. 124).

De tal sorte, deverá a ré-apelante restabelecer o acesso das contas do autor no “TikTok” conforme decidido em Primeiro Grau.

Outrossim, se não há **causa** que justificasse a interrupção abrupta do serviço disponibilizado ao usuário, o não restabelecimento dos perfis/contas originais ao autora se afigura abusivo, fruto da conduta da ré dissociada aos deveres de probidade, lealdade e boa-fé na execução do contrato, essenciais para permear a relação comercial entre os contratantes (artigo 422 do Código Civil).

De tal sorte, inobstante a invocação do princípio da autonomia privada e da liberdade

de contratar como fundamento para não ser compelida a manutenção do liame contratual com o autor, *“deve-se afirmar que tais considerações são afastadas, no caso concreto, por força da proteção à justa expectativa do consumidor, que contratou com a ré um serviço e não praticou ato que ensejasse, por justa causa, e repentinamente, o encerramento da relação de consumo (...) Ainda, não se vislumbra violação à autonomia privada ou à liberdade da iniciativa, porque nenhum direito pode ser exercido de forma abusiva (artigo 187 do Código Civil), o que inclui a faculdade de interromper os serviços prestados ao contratante”*².

Por outro lado, embora no recurso a ré se insurja contra a determinação de inclusão de duas das contas desativadas do autor no “Programa Criativo Beta do TikTok”, por motivos de segurança, observa-se da fundamentação da r. sentença, bem como da sua parte dispositiva, que não houve determinação nesse sentido, mas tão somente a reativação das contas na plataforma administrada pela ré. E não havendo irresignação no autor neste ponto, prejudicada a sua análise em sede recursal.

No que concerne ao dano moral, este se configura com *“a violação de algum direito ou atributo da personalidade. Relembre-se, como já assentado, que os direitos da personalidade constituem a essência do*

² TJSP; Apelação Cível 1130493-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2022; Data de Registro: 06/06/2022.

*ser humano, independentemente de raça, cor, fortuna, cultura, credo, sexo, idade, nacionalidade. São inerentes à pessoa humana desde o nascimento até a morte. A personalidade é o conjunto de caracteres ou atributos da pessoa humana. É através dela que a pessoa pode adquirir e defender os demais bens. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada. Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo **uma agressão a um bem ou atributo da personalidade.**” (Cavaliere Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil – 12ª ed. – São Paulo; Editora Atlas, 2015, p. 119).*

Ainda, segundo os ensinamentos de Arnaldo Rizzardo, “*dano moral, ou não patrimonial, ou*

ainda extrapatrimonial, reclama dois elementos, em síntese, para configurar-se: o dano e a não diminuição do patrimônio. Apresenta-se como aquele mal ou dano que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, a beleza, etc.” (Rizzardo, Arnaldo; — Responsabilidade Civil — 8^a. ed. — Rio de Janeiro; Editora Forense, 2019, p. 173).

In casu, há que se considerar que resultou suficientemente demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da ré e os danos causados ao autor, que resultou, sim, na ocorrência do abalo moral indenizável.

Nesse aspecto, em que a prova coligida nos autos revela que o autor, perdeu o acesso a importante meio de divulgação de seus serviços com as contas indevidamente desativadas (sem lastro a tanto) e sem a adoção de quaisquer providências pela apelante, o que sem dúvida abalou sua imagem e reputação perante o mercado e sua clientela além do impedimento do regular exercício da atividade.

Acrescenta-se o fato de que a interrupção do serviço se deu de modo injustificável, por falha no alegado “procedimento interno” instaurado pela ré para checagem e apuração do ocorrido, e a negativa de restabelecimento do domínio das contas/perfis de forma ágil, rápida, sem qualquer justificativa idônea, o que revela inequívoco descaso com a situação do consumidor — e de

forma reiterada, recalcitrante.

Portanto, **no caso em testilha**, deflagrada a existência de motivos suficientes para que se configure o dano moral em favor da parte autora (mácula, abalo à sua imagem, ao seu bom nome), de rigor a condenação da ré, causadora do dano, à reparação extrapatrimonial.

Com efeito, para a análise do arbitramento dos danos morais, é certo a observância de parâmetros ou critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso que deram origem aos próprios danos, exercendo o D. Magistrado um juízo prudencial.

Neste sentido: “**Indenização — Dano moral — Arbitramento — Critério — Juízo prudencial. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leva em conta a necessidade de, com a quantia a satisfazer a dor da vítima e dissuadir de igual e novo atentado o autor da ofensa**” (JTJJ, Ed. Lex, 155/94, Relator César Peluso).

In casu, tendo em vista as peculiaridades que deram origem ao fato passível de indenização, em especial a desativação das contas do autor, a manutenção do valor da indenização por danos morais em R\$4.000,00 (cinco mil reais) se harmoniza com o caso concreto e aos parâmetros adotados por esta Eg. Corte, e que atende, a contento, ao anseio

compensatório/reparatório da indenização de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa do beneficiário.

Assim: **“(...) A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.”** (STF, RE 1237533, Relator: Min. CELSO DE MELLO, Julgamento: 05/11/2019, Publicação: 26/11/2019).

Este valor será corrigido e acrescido de juros de mora nos exatos termos como decidido pelo MM. Juízo *a quo*.

Por essas razões, sem que a ré lograsse comprovar os fatos desconstitutos do direito afirmado pelo autor (ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu), de rigor a manutenção da r. sentença de Primeiro Grau que por seus bem lançados fundamentos, julgou procedentes os pedidos inaugurais.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta bloqueada/cancelada imotivadamente. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral

caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. **Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança.** Indenização de R\$ 7.000,00 que observa critérios já cancelados por este órgão fracionário. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. **Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral.** Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (g.n.).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Desativação de conta de rede social, de forma imotivada - Violação aos termos de uso – Não comprovada – Conduta abusiva – Danos morais configurados - Prejuízo à imagem e**

ao contato com seus clientes - Indenização devida - Ação parcialmente procedente - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001566-29.2021.8.26.0390; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 09/03/2023; Data de Registro: 09/03/2023) (g.n.).

“Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – **Desativação de conta em rede social – Instagram – Alegação de violação de diretrizes da plataforma – Ausência de comprovação – Abusividade – Procedência da obrigação de fazer mantida – Possibilidade de aplicação de astreintes – Redução do valor da multa e da indenização por danos morais que não se justificam** – Incidência de juros de mora e de limitação à multa reformadas de ofício – Réu que deu causa à ação – Verbas sucumbenciais devidas – Recurso desprovido, com observações”. (TJSP; Apelação Cível 1004316-64.2021.8.26.0176; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g.n.).

Logo, não merece provimento o recurso de apelação, mantendo-se a r. sentença na sua integralidade.

Por fim, “de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do

art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)”³.

Nesse diapasão, como consectário do desprovemento do recurso interposto pela ré, sucumbente, e considerando o grau de zelo, a complexidade, o tempo dispensado na demanda e o trabalho adicional desenvolvido em sede recursal e em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de rigor a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pela apelante em favor do(s) I. Patrono(s) da parte adversa, de 10% para 12% do valor da atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da

³ STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora