



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321748

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080290-73.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelada JULIANA MACHADO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 10.760
APELAÇÃO Nº : 1080290-73.2023.8.26.0100
COMARCA : CAPITAL (CENTRAL)
APELANTE : BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA
APELADA : JULIANA MACHADO DA SILVA
JUIZ(A) : GUILHERME SILVEIRA TEIXEIRA

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Banimento de conta na rede social TikTok. Sentença que determinou a restituição da conta e fixou indenização por danos morais em três salários mínimos. Recurso do réu. Alegação de exercício regular de direito não comprovada. Ausência de indicação objetiva das infrações aos termos de uso. Impossibilidade de restituir a conta excluída que decorreu de ato unilateral da ré. Conversão em perdas e danos, a ser apurada em liquidação de sentença. Danos morais configurados. Exclusão arbitrária de conta. Usuária com expressivo número de seguidores (aproximadamente 304 mil). Prejuízo evidente à liberdade de expressão e à divulgação profissional da apelada. Modicidade do valor fixado na origem, dadas as circunstâncias do caso concreto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA** contra a r. sentença de fls. 546/550, que julgou procedente a ação ajuizada por **JULIANA MACHADO DA SILVA**, condenando a ré a restituir sua conta na plataforma *Tik Tok*, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de três salários mínimos.

O réu apela a fls. 562/582. Nega a existência da conta mencionada na r. sentença, “@negraestylosa”. A obrigação fixada é impossível de se cumprir. Alega inexistência de ato ilícito. Os termos de serviço da plataforma são vinculantes e a apelada concordou com

eles. A apelada teve a oportunidade de apresentar “recurso administrativo”, mas não o fez. O apelado agiu em exercício regular de direito. A obrigação deve ser resolvida nos termos do art. 248 do Código de Processo Civil. O valor indenizatório fixado é excessivo.

Contrarrazões a fls. 590/603.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

O apelante argumenta que que agiu em exercício regular de direito ao excluir a contas da autora. No entanto, jamais indicou qual teria sido a conduta violadora dos termos de uso da plataforma. Não há descrição mínima nem prova da infração aos termos de uso. É de todo impossível reconhecer que o bloqueio foi válido.

A ausência de “recurso administrativo” não afasta o direito da apelante, tendo em vista o princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Determinar a restituição da conta da apelante não constitui ingerência indevida sobre a ordem econômica. O apelante notoriamente disponibiliza sua plataforma gratuitamente para qualquer pessoa que esteja interessada. É conduta manifestamente abusiva negar a prestação de serviço à apelada e banir sua conta sem justificativa. No caso em concreto, tal abuso ainda representa maior prejuízo à autora, que fazia uso da rede para divulgar seu trabalho e tinha número expressivo de seguidores, por volta dos 304 mil. O banimento viola a justa expectativa da consumidora, que investiu recursos na criação de vídeos para a obtenção dessa base de contatos e, também, a boa-fé contratual. Deve, portanto, ser afastado, com a restituição da conta da

autora, na forma determinada na r. sentença.

Não há como se afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. A exclusão indevida de perfil (no caso em tela, de dois perfis) em rede social é, ao menos discutivelmente, hipótese de dano moral presumido. Por meio dessa exclusão, a plataforma ataca a liberdade de expressão do usuário e exclui todos os registros de seu acesso à rede, tais como imagens e conversas. Perdendo acesso a um perfil no Instagram, o usuário perde acesso aos contatos de seus conhecidos. No caso da autora, o prejuízo é ainda mais evidente, considerando o uso profissional da plataforma e o elevado número de seguidores. Ainda que não se possa afirmar que seus rendimentos decorram diretamente do Instagram, é indubitoso que a divulgação nessa plataforma é vital para qualquer negócio nos dias de hoje.

Também não há como deixar de mencionar a grande reprovabilidade da conduta do Facebook, que simplesmente excluiu definitivamente a conta sem garantir o mínimo direito de defesa da usuária, e sem tomar a menor precaução em se resguardar contra uma eventual (e altamente previsível) ação judicial visando à restituição da conta.

Tendo em vista o contexto da atividade profissional da autora, conclui-se que o *quantum* indenizatório fixado é, na verdade, módico.

No que tange à obrigação de fazer, é incontroverso que seu cumprimento se tornou impossível, situação imputável exclusivamente à conduta da requerida, que excluiu a conta de seus arquivos de maneira arbitrária e precipitada, como acima já se

explicou. Consequentemente, a obrigação deve ser resolvida em perdas e danos, na forma do art. 248 do Código Civil. A existência de danos é indubitosa, considerando o número de seguidores que a conta atingiu. Seria prematuro, todavia, determinar um valor adequado para a indenização no momento. Determino, portanto, que a obrigação de fazer seja convertida em perdas e danos, a serem apurados em liquidação de sentença.

Não há que se falar em afastamento da sucumbência, visto que a apelada foi integralmente vencida na ação.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO
Relatora