



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000351266

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045158-18.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada LAURA FERREIRA DA FONSECA MOZDZENSKI, é apelado/apelante BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso da autora. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1045158-18.2024.8.26.0100

Apelante/Apelado: Laura Ferreira da Fonseca Mozdzenski

Apelado/Apelante: Bytedance Brasil Tecnologia Ltda

Comarca: São Paulo – 40ª Vara Cível do Foro Central

Juíza: Paula Velloso Rodrigues Ferreri

Voto nº 1.694 - tmhc

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO LIMINAR DE TUTELA ANTECIPADA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BANIMENTO DE CONTA NO TIKTOK. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DA AUTORA E DA RÉ.

- Apelação da ré:

- Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. Banimento de conta da autora no TikTok de forma arbitrária, sem prévio aviso e sem comprovar em que consistiu a cogitada violação aos termos de uso. Conduta violadora do dever de boa-fé que rege as relações privadas. Reativação acertadamente determinada. Dano moral caracterizado. Sentença mantida.

- Apelação da autora:

- Pedido de justiça gratuita. Deferimento. Requerente que preenche os requisitos para ser beneficiária da justiça gratuita, nos termos da legislação vigente.

- Pedido de majoração da indenização por danos morais, fixada em R\$ 2.000,00. Acolhimento. Majoração para R\$ 5.000,00, diante das circunstâncias do caso concreto. Precedente desta Corte. Sentença reformada.

Recurso da autora provido. Recurso da ré não provido, com majoração da verba honorária.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 119/125) que julgou parcialmente procedente a *ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais e pedido liminar de tutela antecipada*¹, ajuizada por **Laura Ferreira da Fonseca Mozdzenski** em face de **Bytedance Brasil Tecnologia Ltda.**, nos seguintes termos: “*JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação de obrigação de fazer, tornando, pois, definitiva a liminar concedida, devendo a ré reestabelecer, de imediato, acesso à sua conta do TikTok, rememora-se, “@lauramozdzenski”. Para além disso, condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigidos*

¹ Valor da causa: R\$ 10.000,00, em março de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 12/07/2024.

monetariamente pelos índices da tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir desta sentença (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Em consequência, julgo extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do art. 847, I, do CPC. Em razão da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte autora, que fixo em R\$ 1.412,00 (um mil quatrocentos e doze reais), com fundamento no disposto no art. 85, §§ 2º do CPC e nos termos da mencionada Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça”.

Na petição inicial, a requerente narra que é digital influencer e era titular de uma conta na plataforma TikTok que foi desativada sem aviso prévio, qual seja, “@lauramozdzenski”, com 3,1 milhões de seguidores. Afirma, ainda, que tentou solucionar a questão administrativamente, sem sucesso.

Em razão dos fatos narrados, a autora requer: a reativação da conta e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Na contestação, a ré tece comentários sobre a política de convivência do TikTok. Indica que a autora promoveu "jogos de azar" em sua conta, o que é proibido na plataforma da ré. Defende limites da intervenção estatal no operacional da plataforma. Tece comentários sobre seu sistema de segurança. Afasta a ocorrência de dano moral indenizável. Rejeita a inversão do ônus da prova. Advoga que não deu causa a ação. Requer a improcedência do pedido.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência da ação.

Ambas as partes apelaram.

A autora requereu, em preliminar, a concessão da justiça gratuita. No mérito, pediu a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O recurso foi respondido.

A ré apelou requerendo a improcedência da ação, sustentando (i) que o contrato foi aderido pela autora por livre e espontânea vontade; (ii) houve justo banimento da conta da autora, em exercício regular de direito, por promover jogos de azar; (iii) deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso foi respondido.

A decisão de fl. 216 determinou que a autora apresentasse os documentos necessários para apreciação do pedido de justiça gratuita e que a ré complementasse o valor do preparo.

A ré manifestou oposição ao julgamento virtual a fl. 216.

A autora juntou documentos as fls. 221/229.

O valor do preparo foi complementado as fls. 233/234.

É o relatório.

O benefício da justiça gratuita encontra-se previsto no artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal: “*o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos*”.

O pedido de justiça gratuita deve ser deferido.

A autora é digital influencer e teve a sua conta banida no *TikTok*. Na apelação, ela afirma que está formalmente desempregada, porque a sua renda era oriunda do perfil desativado pela ré. Além disso, ela comprovou que não declara imposto de renda e juntou aos autos cópia de sua carteira de trabalho e extratos bancários dos meses de junho, julho e agosto de 2024, demonstrando baixa movimentação financeira.

Assim, defere-se a justiça gratuita à autora.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No mérito, infere-se dos autos que a pretensão inicial consiste na reativação da conta e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A desativação da conta está comprovada e não é negada, sustentando a ré que “o banimento se deu em razão da inobservância, por parte da Autora, dos Termos de Serviço e Diretrizes da Comunidade do *TikTok*, mais especificamente por violações contratuais, em razão do compartilhamento de conteúdo e promoção de *link* na “bio” de sua conta envolvendo “Jogos de azar” (fl. 74). Ou seja, a ré confirmou o banimento, mas não comprovou a suposta violação aos termos de uso, além de não avisar previamente a autora, para que pudesse eventualmente se justificar. Esta conduta, é inegável, viola o dever de boa-fé que rege as relações privadas.

Para a validade do banimento da conta da autora, exigir-se-ia da ré que demonstrasse satisfatoriamente a motivação dessa conduta. No entanto, como já se disse, ela se limitou a apresentar defesa absolutamente genérica, ausente qualquer supedâneo probatório, abstendo-se de apresentar qualquer tipo de prova a dar guarida a suas afirmações. O provedor sequer trouxe qualquer imagem ou documento a comprovar que agiu nos limites de seu direito.

O que se observa, em verdade, é certa negligência por parte da ré ao permitir que uma conta destinada a fins profissionais seja arbitrariamente desativada, ausente qualquer aviso prévio e sem que apresentasse retorno às diversas tentativas de recuperação de acesso realizadas pela autora.

Dessa forma, não pode a ré, gigante da tecnologia, banir a conta de usuários de forma arbitrária, sem provas de efetiva violação aos termos contratados, principalmente em relação à autora, cuja conta é usada para exercício de sua atividade profissional.

Assim, correta a ordem de restabelecimento da conta.

O bloqueio ilegal do perfil utilizado profissionalmente pela autora,

que atua como influenciadora digital, causou-lhe inúmeros prejuízos, não se tratando de mero dissabor cotidiano.

Bem caracterizada a ofensa indenizável, a sua quantificação deve atender à dupla função: reparatória e sancionatória.

Dado o caráter extrapatrimonial da indenização moral, busca compor a dor, o sofrimento que, injustamente, foi impingido ao consumidor, devendo considerar a profundidade da dor moral experimentada.

A verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Neste passo, frente à ausência de critérios legais para a fixação do montante indenizatório em recomposição do dano moral, atenta-se para os meios supletivos em suprimento da lacuna, especialmente para os princípios gerais de direito, costumes e equidade, procedendo-se mediante arbitramento, em conformidade com o disposto na legislação civil.

O valor da indenização por danos morais, de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), comporta majoração para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para se adequar à situação narrada nos autos.

A propósito, segue precedente desta Corte:

“APELAÇÃO – OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO MATERIAL E MORAL – RECURSO DA RÉ – IMPROVIMENTO – BLOQUEIO DE CONTA DA AUTORA NA REDE SOCIAL TIK TOK SEM PRÉVIO AVISO OU EXPLICAÇÃO PLAUSÍVEL – DANO MORAL CONFIGURADO I – Autora que teve sua conta na rede social Tik Tok desativada, sem prévia notificação, por suposta violação das diretrizes da comunidade; II – Instada a explicar detalhadamente os motivos

pelos quais bloqueou a conta da autora, ficou-se inerte. Deixou de apontar o que de fato ocorreu para a desativação da conta. Descumpriu ordem judicial emanada pela r. Primeira Instância e no presente recurso tampouco demonstrou os motivos pelos quais a conta fora bloqueada, sem prévio aviso; III - A indenização pelos danos morais deve ser mantida, não só pelo fato de que o desbloqueio somente ocorreu após o ajuizamento da presente demanda, mas também pelas infrutíferas tentativas de solução extrajudicial, ultrapassando o mero dissabor cotidiano. Valor mantido R\$ 5.000,00. RECURSO NÃO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1116319-25.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024).

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso da autora e nego provimento ao recurso da ré.

Em atenção ao artigo 85, §§ 1º e 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos pela ré apelante para R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

EDUARDO GESSE

Relator