



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000400794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047135-45.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelada/apelante SANDY CAROL VIEIRA LOPES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao apelo da ré, prejudicado o recurso adesivo da autora. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 23 de abril de 2025

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 9.191

Apelação Cível e Recurso Adesivo nº 1047135-45.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 21ª Vara Cível do Foro Central Cível

Apelante: Bytedance Brasil Tecnologia Ltda.

Apelada: Sandy Carol Vieira Lopes

Recorrente: Sandy Carol Vieira Lopes

Recorrido: Bytedance Brasil Tecnologia Ltda.

Ementa: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. PLATAFORMA DIGITAL. DESATIVAÇÃO DE CONTA. CERCEAMENTO DE DEFESA. NECESSIDADE DE DILAÇÃO PROBATÓRIA. NULIDADE DA SENTENÇA. RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por Bytedance Brasil Tecnologia Ltda. e recurso adesivo interposto por Sandy Carol Vieira Lopes contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a reativar o perfil da autora na plataforma TikTok e restabelecer a monetização de seus vídeos, sob pena de multa diária. A ré sustenta nulidade da sentença por cerceamento de defesa, em razão do indeferimento de diligência probatória. No mérito, defende a legitimidade do banimento da conta por violação dos Termos de Serviço e Diretrizes da Comunidade. A autora, por meio de recurso adesivo, pleiteia indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se houve cerceamento de defesa em razão do indeferimento da produção de prova requerida pela ré; e (ii) estabelecer se a autora faz jus à indenização por danos morais em razão da desativação de sua conta na plataforma digital.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O indeferimento da produção de prova essencial ao deslinde do feito, sem justificativa razoável, configura cerceamento de defesa e viola o direito à ampla defesa e ao contraditório.

A expedição de ofício à Polícia Federal, requerida pela ré, mostra-se necessária para apuração das circunstâncias da denúncia reportada ao National Center for Missing & Exploited Children (NCMEC) e da motivação do banimento da conta da autora.

A anulação da sentença é medida que se impõe para permitir a realização da prova requerida e garantir o devido processo legal.

O exame do pedido de indenização por danos morais formulado pela autora no recurso adesivo está prejudicado diante da anulação da sentença.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Apelação da ré provida, com anulação da sentença e retorno dos autos à origem para realização da diligência probatória requerida. Recurso adesivo da autora prejudicado.

Tese de julgamento:

O indeferimento imotivado de diligência probatória essencial ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

esclarecimento da controvérsia configura cerceamento de defesa, impondo a nulidade da sentença.

O retorno dos autos à origem é necessário para permitir a produção da prova requerida e garantir o devido processo legal.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, LIV e LV; CPC, arts. 369, 370, 371 e 373.

Jurisprudência relevante citada: Não há menção expressa a precedentes no acórdão.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por BYTEDANCE BRASIL TRECNOLÓGIA LTDA., e de recurso adesivo interposto por SANDY CAROL VIEIRA LOPES, contra a r. sentença de fls. 103 a 108, complementada pela decisão de fls. 113, 114, que, na ação ajuizada por Sandy em face da empresa, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a reativar o perfil da autora em sua plataforma digital e a monetização de seus vídeos, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária no valor mínimo de R\$ 500,00 limitada a R\$ 10.000,00.

Apela a ré (fls. 122 a 136). Alega, em sede de preliminar, que a r. sentença é nula por não estar devidamente fundamentada, porque não enfrentou todos os argumentos deduzidos. Aduz que a decisão não apreciou o pedido da apelante de produção de provas, especialmente quanto à expedição de ofício a Polícia Federal, diante da denúncia realizada pela conduta da autora que teria levado ao banimento de sua conta. Defende que a sentença é contraditória ao indeferir a produção de prova requerida, pois, ao mesmo tempo em que considerou dispensável a produção de prova documental no caso em questão, afirmou que a ré não comprovou suas alegações. Sustenta que, ao se determinar o julgamento antecipado da lide, houve cerceamento de defesa, motivo pelo qual se deve reconhecer a nulidade da r. sentença de primeiro grau. No mérito, argumenta que a remoção de conteúdos, indisponibilidade de contas e banimento de usuários na plataforma digital TikTok decorrem da proteção do quanto disposto nos Termos e Serviços e Diretrizes da Comunidade. Assim, cabe ao provedor impedir a permanência de conteúdos e usuários que violem as regras de convivência do ambiente digital, em conformidade com a harmonia, respeito e segurança da plataforma. Nesse sentido, é exercício regular do direito do provedor do TikTok a desativação de contas. Alega que o banimento da conta da autora ocorreu diante da inobservância dos Termos e Serviços e Diretrizes da Comunidade, especialmente por violações envolvendo normas da seção de “Abuso sexual e físico contra jovens”, dispostas nas regras de “Segurança e civilidade”, bem como regras de “Segurança



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e bem-estar dos jovens”. Aduz que foi realizada denúncia ao NCMEC e, por isso, a ré pleiteou a expedição de ofício à Polícia Federal, a fim de que fossem fornecidas as informações sigilosas necessárias ao caso. No mais, afirma que a autora foi devidamente notificada acerca da violação cometida, estando ciente da possibilidade de banimento integral da conta e possibilidade de recurso administrativo contra a decisão da plataforma. Por fim, requer o provimento do recurso, a fim de que o pedido seja julgado improcedente.

Contrarrazões apresentadas às fls. 142 a 150.

Inconformada, a autora apresentou recurso adesivo (fls. 151 a 157). Em síntese, busca a recorrente a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais. Alega que a situação experienciada ultrapassa o mero dissabor e inconveniência, pois gerou impacto significativo em sua vida pessoal e profissional. Aduz que o bloqueio de sua conta afetou sua reputação e credibilidade. Defende que a alegação da ré de conduta criminosa não apenas configura grave ofensa à honra e à reputação da autora, mas também demonstra uma tentativa de deslegitimar sua imagem pública. Assim, o constrangimento e continuidade dos danos evidencia a necessidade de reparação adequada. Portanto, requer a reforma da sentença, a fim de que a recorrida seja condenada ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Contrarrazões apresentadas às fls. 163 a 171.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 175).

É o relatório.

Há que se acolher a preliminar de cerceamento de defesa suscitada pela ré Bytedance Brasil Tecnologia Ltda.

Narra a autora na inicial que é criadora de conteúdo no TikTok, plataforma digital de propriedade e administração da ré. Aduz que a plataforma desativou sua conta, sem, contudo, apresentar prévia notificação, causa que motivou a decisão, ou possibilidade de defesa. Alega que a ré se limitou a informar que a desativação ocorreu em consequência de violação das Diretrizes da Comunidade.

Assim, por entender que a conduta praticada pela plataforma é abusiva e viola sua liberdade de expressão e acesso à informação, ajuizou a presente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

demanda, com o objetivo de ver a ré condenada a reativar sua conta, inclusive, a monetização de seus vídeos, além de pagamento por danos morais e materiais sofridos.

A ré, em sede de contestação, impugna os fatos narrados pela autora, alegando que o banimento da conta se deu em decorrência de violação aos Termos de Serviço e Diretrizes da Comunidade do TikTok, no tocante a “Segurança e bem-estar dos jovens” e especialmente com relação a “Exploração e abuso de jovens” (fls. 39 a 40).

Aduz, ainda, que em razão da desabilitação da conta, o ocorrido foi reportado ao *National Center for Missing & Exploited Children* (NCMEC), por meio da denúncia de nº 189715381.

Nessa esteira, argumenta a ré (fls. 41):

Deste modo, o conteúdo da violação e demais informações podem ser obtidas junto a Polícia Federal, especialmente junto ao Serviço de Repressão a Crimes Cibernéticos a quem incumbe as investigações. E isso se dá haja vista o caráter sigiloso das informações, de forma que a relação do Provedor do TikTok com o conteúdo reportado deixa de existir no momento em que é encaminhada a denúncia ao NCMEC.

Pelo despacho de fls. 97 o d. Juízo *a quo* determinou que as partes especificassem as provas que pretendiam produzir.

Instada a especificar as provas, a ré pleiteou a expedição de ofício à Coordenação de Repressão a Crimes Cibernéticos Relacionados ao Abuso Sexual Infantojuvenil da Polícia Federal, para que informasse os fatos comunicados pelo *National Center for Missing & Exploited Children* (NCMEC), com relação à denúncia de nº 189715381, bem como a produção de prova documental (fls. 101 a 102).

No entanto, o Magistrado de origem determinou possível o julgamento antecipado da lide e, ainda, condenou a apelante a reativação do perfil da autora, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária.

Não há nenhuma justificativa razoável para a rejeição da diligência, uma vez que a sentença não explicou os motivos pelos quais não foram solicitadas as informações contidas na denúncia.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Para eliminar dúvidas quanto à plausibilidade dos argumentos das partes, imperiosa a dilação probatória protestada expressamente pela apelante.

Assim, incumbe ao d. Juízo *a quo* solicitar os fatos comunicados à Polícia Federal, com relação ao reportado pelo *National Center for Missing & Exploited Children* (NCMEC).

De rigor, portanto, a anulação da r. sentença, com determinação de retorno dos autos à origem para que seja oficiada a Coordenação de Repressão a Crimes Cibernéticos Relacionados ao Abuso Sexual Infantojuvenil da Polícia Federal, para que informe os fatos comunicados pelo *National Center for Missing & Exploited Children* (NCMEC), no tocante à denúncia de nº 189715381.

Ante o exposto, dá-se provimento ao apelo da ré, prejudicado o recurso adesivo da autora.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA