PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000981313

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1090757-77.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIEL SANTOS SOUSA, é apelado BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES (Presidente sem voto), ANDRADE NETO E CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA.

São Paulo, 9 de outubro de 2026.

J.B. PAULA LIMA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

Apelação Cível nº 1090757-77.2024.8.26.0100

Comarca: FORO CENTRAL CÍVEL 37ª VARA CÍVEL

Apelante: Gabriel Santos Sousa

Apelado: Bytedance Brasil Tecnologia Ltda

VOTO Nº 37.247

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REDE SOCIAL. TIKTOK. INSURGÊNCIA DO AUTOR. Sentença de improcedência. DESATIVAÇÃO DE CONTA. Artigo 15 da Lei nº 12.965/2014 que estabelece prazo de guarda de registros, sem natureza prescricional. Ajuizamento da ação quase um ano após o bloqueio. Impossibilidade de restabelecimento do perfil. DANO MORAL. Não configuração. Perfil com conteúdo predominantemente relacionado a jogos eletrônicos e entretenimento. Expressivo número de seguidores e recebimentos pontuais que não demonstram utilização da plataforma como principal fonte de renda. Ausência de prova de contratos frustrados, redução de faturamento, prejuízo financeiro ou efetiva repercussão sobre direitos da personalidade. Artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Mero dissabor. Artigos 186, 884, 927 e 944 do Código Civil. Gratuidade da justiça concedida. Honorários recursais majorados, com exigibilidade suspensa. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

Trata-se de apelação interposta por **GABRIEL SANTOS SOUSA** contra a r. sentença que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de **BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA.**, julgou improcedentes os pedidos de reativação da conta mantida na plataforma TikTok e de reparação por danos morais.

Irresignado, apela o autor, sustentando, em síntese, que o prazo de seis meses previsto no artigo 15 da Lei nº 12.965/2014 refere-se exclusivamente à guarda dos registros de acesso, não possuindo natureza prescricional. Alega que a ré não comprovou violação específica aos termos de uso que justificasse o banimento da conta, tampouco demonstrou a impossibilidade técnica de seu restabelecimento. Afirma que utilizava o perfil para atividade profissional, possuía aproximadamente 1,2 milhão de seguidores e auferia rendimentos por meio da plataforma, razão pela qual a desativação teria acarretado prejuízos financeiros, perda de oportunidades comerciais e danos à sua imagem e credibilidade. Requer, ao final, a reforma da sentença para determinar a reativação da conta e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, além da concessão da gratuidade da justiça.

Foram apresentadas contrarrazões. (fls. 178/182)

É o relatório.

Defere-se ao apelante a gratuidade da justiça.

Os elementos apresentados são suficientes para

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

demonstrar a alegada insuficiência de recursos para suportar as despesas processuais sem comprometimento de sua subsistência, inexistindo elementos concretos capazes de infirmar a presunção decorrente da declaração apresentada pela pessoa natural, nos termos dos artigos 98 e 99, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil.

Assiste razão ao apelante apenas ao sustentar que o prazo previsto no artigo 15 da Lei nº 12.965/2014 não tem natureza prescricional.

Com efeito, referido dispositivo estabelece que o provedor de aplicações de internet, constituído enquanto pessoa jurídica, exercendo essa atividade de modo organizado, profissionalmente e com fins econômicos, deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet pelo prazo de seis meses.

Trata-se, portanto, de prazo legal de guarda de registros, e não de prazo para exercício de pretensão em juízo. Não se pode extrair do dispositivo prescrição ou decadência que a lei não estabeleceu.

Todavia, a inadequação desse fundamento não conduz, por si só, à procedência dos pedidos formulados na inicial.

Nos termos do artigo 1.013, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil, são devolvidas ao Tribunal as questões suscitadas e discutidas no processo, ainda que não tenham sido solucionadas, desde que relativas ao capítulo impugnado, incumbindo a esta instância examinar os demais fundamentos deduzidos pelas partes e aptos à solução da controvérsia.

Sob essa perspectiva, a improcedência deve ser mantida

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

por fundamentos diversos.

O autor afirma que sua conta foi desativada em 20 de junho de 2023, enquanto o ajuizamento data de 11 de junho de 2024, praticamente um ano depois. Quando chamada ao processo, a ré informou não mais localizar a conta indicada e sustentou a impossibilidade de seu restabelecimento.

A circunstância não impede o acesso ao Poder Judiciário nem significa reconhecer prazo prescricional de seis meses. Possui, entretanto, relevância para a própria possibilidade material de cumprimento da obrigação pretendida, sobretudo porque o autor permaneceu longo período sem buscar tutela jurisdicional destinada à preservação do perfil e dos respectivos dados.

O artigo 248 do Código Civil estabelece que, tornando-se impossível a prestação do fato sem culpa do devedor, resolve-se a obrigação. De igual modo, o artigo 499 do Código de Processo Civil prevê a conversão da obrigação em perdas e danos quando impossível a tutela específica ou a obtenção de resultado prático equivalente.

No caso em análise, não há elemento suficiente para imputar à requerida a responsabilidade pela impossibilidade superveniente de localização da conta, especialmente considerando o expressivo lapso transcorrido entre o banimento e o ajuizamento da demanda. Não se mostra razoável impor obrigação de fazer cuja possibilidade técnica de cumprimento não se encontra demonstrada, fundada apenas na suposição de que uma empresa de tecnologia necessariamente conservaria, por tempo indefinido, todos os elementos necessários à restauração integral de conta anteriormente excluída.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

Também não prospera o pedido de indenização por danos morais.

Mesmo se considerarmos insuficiente a justificativa apresentada pela plataforma para o bloqueio, a irregularidade contratual ou a falha na prestação do serviço não produz, automaticamente, dano moral indenizável.

A responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispensa a demonstração da culpa do fornecedor, mas não elimina a necessidade de demonstração do dano e do nexo causal. Responsabilidade objetiva não se confunde com dano presumido em toda e qualquer falha na prestação do serviço.

Na mesma direção, os artigos 186 e 927 do Código Civil pressupõem, para o surgimento do dever de indenizar, a existência de dano juridicamente relevante. A prática de ato irregular, desacompanhada de efetiva lesão à esfera juridicamente protegida da pessoa, não autoriza indenização exclusivamente como forma de censura ao comportamento do fornecedor.

A propósito, a doutrina distingue o dano moral juridicamente indenizável − ofensa à honra, intimidade, vida privada e imagem - dos incômodos inerentes às relações sociais e contratuais, reservando a reparação às situações em que haja efetiva agressão a atributo da personalidade:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL.

Necessidade de distinção entre dano moral e mero

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

> *aborrecimento. Dano moral relacionado à violação da dignidade e dos direitos da personalidade, não se confundindo com contrariedades, transtornos ou dissabores ordinários da vida.* ***CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Atlas."***

É justamente essa distinção que deve orientar a solução da controvérsia.

O artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil atribui ao autor o ônus da prova quanto ao fato constitutivo de seu direito. Embora determinadas situações possam, por sua própria gravidade, revelar dano extrapatrimonial independentemente de demonstração específica de suas consequências, não é essa a hipótese apresentada.

As próprias imagens juntadas com a inicial revelam que o perfil era predominantemente destinado à produção e divulgação de conteúdo relacionado a jogos eletrônicos, com publicações como "Sobrevivendo no Hardcore", "Fiz skins no Minecraft", "Eu fiz a Clock Tower", além de outros vídeos de gameplay. O conteúdo apresentado, portanto, é predominantemente recreativo, de entretenimento.

É verdade que o autor alcançou expressivo número de seguidores e demonstrou alguma monetização. Esses elementos, contudo, não autorizam concluir que a conta constituísse sua principal ferramenta profissional, tampouco fonte de subsistência.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

Os comprovantes juntados às fls. 22/24 revelam somente três recebimentos isolados. Demonstram ganhos pontuais relacionados à atividade digital, mas não comprovam renda periódica, habitual e relevante, proveniente do perfil.

Há significativa diferença entre demonstrar que determinada atividade eventualmente produziu receita e demonstrar que ela constituía atividade profissional essencial à subsistência do interessado.

Não apresentados contratos publicitários em vigor, notas fiscais relativas à atividade, declaração de rendimentos demonstrando participação significativa da plataforma na renda do autor, histórico de monetização capaz de revelar receita habitual, propostas comerciais posteriormente canceladas, comunicações de anunciantes encerrando parcerias, contratos que deixaram de ser cumpridos em razão do bloqueio ou qualquer comparação objetiva entre os rendimentos anteriores e posteriores à desativação.

A apelação sustenta que o autor teria ficado impedido de exercer sua profissão, celebrar novos contratos, cumprir obrigações anteriormente assumidas, perdendo credibilidade perante parceiros comerciais. Tais afirmações, entretanto, permaneceram no campo argumentativo.

Nenhum contrato descumprido foi apresentado. Nenhum parceiro comercial demonstrou ter encerrado relação negocial em razão da desativação. Nenhuma oportunidade comercial concreta perdida foi identificada. Tampouco se comprovou redução efetiva de faturamento decorrente da indisponibilidade da conta.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

Não se ignora que um perfil com aproximadamente 1,2 milhão de seguidores tenha relevância para seu titular. O número de seguidores, contudo, não constitui prova de dano moral, nem transforma automaticamente uma conta destinada predominantemente à divulgação de jogos eletrônicos e entretenimento em instrumento profissional indispensável.

Também não se comprovou repercussão direta sobre a honra, a imagem ou a reputação do apelante.

Não juntadas manifestações de seguidores ou parceiros atribuindo ao banimento qualquer conduta desabonadora ao autor, exposição pública vexatória, divulgação de acusação pela plataforma, repercussão negativa perante terceiros ou qualquer circunstância objetiva capaz de demonstrar comprometimento de sua reputação profissional.

A alegação de sofrimento, frustração, insegurança e perda de credibilidade, desacompanhada de elementos reveladores de repercussão efetiva na esfera dos direitos da personalidade, não basta para transformar o transtorno decorrente da indisponibilidade da conta em dano moral indenizável.

O ordenamento jurídico assegura reparação integral ao dano efetivamente suportado, conforme artigo 944 do Código Civil, mas não autoriza que a indenização assuma natureza exclusivamente punitiva quando ausente demonstração do próprio dano.

Nesse aspecto, a doutrina ressalta que a responsabilidade civil pressupõe dano, não sendo suficiente a mera ocorrência de conduta contrária ao direito:

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

"RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESSUPOSTOS. DANO. O dever de reparar pressupõe a existência de dano, patrimonial ou extrapatrimonial, juridicamente reconhecível, não se admitindo responsabilidade civil sem prejuízo. GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva."

No caso em tela, reconhecer indenização exclusivamente porque houve bloqueio de conta com elevado número de seguidores, sem demonstração de que o perfil constituísse fonte relevante de subsistência e sem qualquer elemento concreto de lesão à honra, imagem ou reputação do usuário, equivaleria a presumir dano moral a partir da própria falha contratual.

Essa conclusão não encontra respaldo nos artigos 186, 927 e 944 do Código Civil, tampouco no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Também sob a perspectiva patrimonial inexiste demonstração de perda efetiva. O artigo 402 do Código Civil estabelece que as perdas e danos abrangem aquilo que o credor efetivamente perdeu e o que razoavelmente deixou de lucrar. Nenhuma dessas hipóteses foi comprovada.

A indenização não pode repousar sobre ganhos meramente possíveis ou hipotéticos. Se não há demonstração de recebimentos regulares, contratos, receitas interrompidas ou

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.

oportunidades perdidas, inexiste substrato probatório para afirmar que o bloqueio tenha produzido prejuízo financeiro.

Mantém-se, portanto, a improcedência dos pedidos, embora por fundamentos parcialmente diversos daqueles adotados na origem.

Diante do desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.
Em razão da gratuidade da justiça ora concedida, fica suspensa a exigibilidade das verbas sucumbenciais, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Fica prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional debatida nos autos, nos moldes da jurisprudência do STJ, prescindindo-se de menção expressa a todos os dispositivos legais eventualmente suscitados.

Advertem-se as partes quanto à possibilidade de aplicação de multa por recurso manifestamente protelatório, conforme o art. 1.026, §2º, do CPC.

Ante o exposto, **voto por NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto.

J. B. PAULA LIMA

— RELATOR —

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por João Batista de Mello Paula Lima, liberado nos autos em 09/10/2026 às 10:54 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1090757-77.2024.8.26.0100 e código 3mkIAd52.