



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
DESEMBARGADOR CARLOS AUGUSTO GOMES CORREIA**

**PROCESSO: 0224051-46.2023.8.06.0001 - APELAÇÃO
CÍVEL (198)**

APELANTE: JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA., DEBORA COSTA LIMA

APELADO: DEBORA COSTA LIMA, JOYO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.

Ementa: DIREITO CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL DE PROVEDOR DE APLICAÇÃO. PERFIL FALSO EM REDE SOCIAL. VIOLAÇÃO DE DIREITO DE IMAGEM. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. NOVA INTERPRETAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET PELO STF. RESPONSABILIZAÇÃO SEM ORDEM JUDICIAL PRÉVIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DA EMPRESA PREJUDICADO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas pela empresa Joyo Tecnologia Brasil Ltda (Kwai app) e a autora contra sentença proferida pelo juízo da 10ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer c/c indenização por uso indevido de imagem e pedido liminar. A sentença confirmou liminar para exclusão de perfil falso na plataforma Kwai e julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, reconhecendo sucumbência recíproca. Embargos de declaração opostos pela empresa foram rejeitados. A autora apelou buscando a condenação da ré ao pagamento de R\$ 20.000,00 por danos morais. A empresa apelou contra a condenação ao pagamento de custas e honorários. O Ministério Público opinou pelo conhecimento dos recursos, sem manifestação sobre o mérito.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) a responsabilidade civil da plataforma Kwai pela manutenção de perfil falso que reproduzia indevidamente conteúdo da autora; e (ii) a existência de dano moral indenizável decorrente da omissão da plataforma.



Código de autenticação: **17370511**.

Para consultar a autenticidade do documento, acesse: https://autdoc.tjce.jus.br/?code_document=17370511/

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A jurisprudência do STF, firmada no julgamento dos Temas 987 e 533, reconheceu a inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 da Lei 12.965/2014, estabelecendo que os provedores de aplicação podem ser responsabilizados civilmente por omissão na remoção de conteúdo ilícito, inclusive perfis falsos, após notificação extrajudicial.

4. A decisão do STF possui aplicabilidade imediata (ARE 686.607/RS) a processos sem trânsito em julgado, conforme jurisprudência consolidada, tendo sido modulados os efeitos temporais para aplicação prospectiva, ressalvadas decisões transitadas em julgado.

5. A notificação extrajudicial é válida quando permite a identificação específica do material violador e a verificação da legitimidade do notificante (art. 21, parágrafo único, da Lei 12.965/2014), tendo a autora demonstrado que tentou contato direto com o perfil falso em 12/12/2022 e realizou denúncias diretamente à plataforma a partir de 20/12/2022, comprovando a verossimilhança das alegações mediante documentação juntada aos autos, tendo o próprio juízo a quo reconhecido na decisão liminar as tentativas prévias de resolução.

6. A plataforma violou suas próprias diretrizes de integridade e autenticidade, que proíbem representar outra pessoa ou entidade e autorizam a remoção de conteúdo violador, demonstrando que possuía autorização contratual própria para remover o perfil independentemente de ordem judicial, caracterizando omissão culposa na prestação do serviço.

7. A responsabilidade subjetiva da empresa ré está configurada pelo defeito na prestação do serviço consistente na falha do sistema de denúncias e na inércia total diante de notificações legítimas sobre conteúdo reconhecidamente ilícito e violador das próprias regras da plataforma.

8. A utilização fraudulenta da imagem da autora em perfil falso mantido ativo por mais de um ano (abril/2022 até agosto/2023) com omissão negligente da plataforma após denúncias configura dano moral indenizável, não se tratando de mero dissabor cotidiano, especialmente considerando que a autora é produtora profissional de conteúdo digital cuja imagem constitui ferramenta de trabalho, tendo sido exposta a violação de direito de imagem (art. 5º, X, CF/88), risco de associação a condutas que não praticou e sentimento de impotência diante da omissão da plataforma.

9. O quantum indenizatório de R\$ 3.000,00 (três mil reais) mostra-se razoável e proporcional, fixado pelo critério bifásico adotado pelo Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.152.541/RS), considerando as peculiaridades do caso concreto, especialmente a duração prolongada da exposição indevida, a omissão total da plataforma, a violação das próprias diretrizes contratuais e o fato de a autora ser produtora profissional de conteúdo, atendendo à função pedagógica sem proporcionar enriquecimento sem causa.

10. A condenação por danos morais torna a empresa ré integralmente vencida na demanda, não subsistindo a sucumbência recíproca anteriormente estabelecida pelo juízo a quo, devendo arcar



exclusivamente com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados na primeira instância.

11. A apelação da empresa ré, que se insurgiu apenas contra a condenação ao pagamento de 50% das custas e honorários sob o argumento de tratar-se de demanda necessária sem pretensão resistida, resta prejudicada pela superveniência da condenação por danos morais, que altera substancialmente o resultado do julgamento e impõe à empresa a sucumbência integral, agravando sua situação em relação à decisão original e eliminando o fundamento do seu recurso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso da autora conhecido e provido. Recurso da empresa julgado prejudicado.

Tese de julgamento: “1. Perfis falsos ou contas inautênticas que utilizam indevidamente nome, imagem ou identidade de terceiros submetem-se ao regime de notificação extrajudicial do art. 21 do Marco Civil da Internet, dispensando ordem judicial prévia para responsabilização civil do provedor de aplicação. 2. Provedores de aplicação de internet respondem civilmente por danos decorrentes de manutenção de perfil falso após notificação extrajudicial válida que permita a identificação específica do material violador e a verificação da legitimidade do notificante. 3. A superveniência de condenação por danos morais que torna a parte ré integralmente vencida prejudica apelação interposta exclusivamente contra sucumbência recíproca, por perda superveniente do objeto recursal. 4. A manutenção de perfil falso que reproduz indevidamente imagem e conteúdo de terceiro configura violação de direito de imagem e enseja reparação por danos morais”.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CPC/2015, arts. 98, §3º; 487, I; 1.026, §§2º e 3º; Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), arts. 19 e 21; CP, art. 307.

Jurisprudência relevante citada: STF, RE nº 1.037.396 (Tema 987), Rel. Min. Dias Toffoli, Plenário, j. 26.06.2025; STF, RE nº 1.057.258 (Tema 533), Rel. Min. Luiz Fux, Plenário, j. 26.06.2025; TJ-SP, Apelação Cível nº 12024402220248260100, Rel. Ferreira da Cruz, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 22.08.2025; STJ, REsp nº 1.152.541/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 13.09.2011.

ACÓRDÃO: Vistos, relatados e discutidos estes autos, acorda a 1ª Câmara Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por unanimidade, em conhecer do recurso da parte autora para, no mérito, dar-lhe provimento, e julgar prejudicado o recurso interposto pela empresa ré, nos termos do voto do Relator.

Fortaleza, data da assinatura digital.

DESEMBARGADOR JOSÉ RICARDO VIDAL PATROCÍNIO
Presidente do Órgão Julgador



Código de autenticação: **17370511**.

Para consultar a autenticidade do documento, acesse: https://autdoc.tjce.jus.br/?code_documento=17370511/

DESEMBARGADOR CARLOS AUGUSTO GOMES CORREIA
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação cível interpostos por **Joyo Tecnologia Brasil Ltda [Kwai app]** (ré) e **Débora Costa Lima** (autora) contra sentença (ID. 27770284) proferida pelo juízo da 10ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de obrigação de fazer c/c indenização por uso indevido de imagem e pedido liminar, nos seguintes termos:

[...] III - Dispositivo:

Por todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos contidos na exordial, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, tão somente para confirmar a liminar concedida, unicamente em relação à exclusão do perfil impugnado e já removida pela promovida.

Considero a sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento das custas e honorários de advogado, no importe de 10% (dez por cento) do valor da causa, a ser dividido igualmente entre as partes, ficando suspensa a cobrança em face da autora, em razão da concessão do benefício da justiça gratuita, nos termos do art. 98, §3º, CPC. [...]

Embargos de declaração opostos por Joyo Tecnologia Brasil Ltda (Kwai app) (ID. 27770243), com **contrarrazões** apresentadas (ID. 27770282) e **decisão** (ID. 27770262) rejeitando-os sob o fundamento de inexistência de vício na sentença.

Apelação cível (ID. 27770298) interposta por Joyo Tecnologia Brasil Ltda (Kwai app) objetivando a reforma da sentença para afastar a condenação ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência.

Apelação cível (ID. 27770293) interposta pela autora objetivando a reforma da sentença para que seja julgado procedente o pedido de condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Contrarrazões (ID. 27770270) apresentadas pela autora, objetivando, no mérito, a manutenção da sentença recorrida quanto à condenação da apelante Joyo Tecnologia Brasil Ltda ao pagamento de custas e honorários advocatícios e o desprovimento do recurso.

Contrarrazões não apresentadas pela empresa (decorso do prazo - ID. 27770261).



Parecer (ID. 27770003) do Ministério Público opinando pelo conhecimento dos recursos, deixando de opinar acerca do mérito, em razão da ausência de hipótese de intervenção obrigatória.

É o que importa relatar.

VOTO

Conforme recomendações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)^[ii], passo a proferir o meu voto em linguagem simples.

Após verificar que os recursos cumprem todos os requisitos legais^[iii], como terem sido apresentados no prazo correto, por quem tem direito e com as taxas pagas, conforme comprovantes juntados pela empresa apelante (ID. 27770266 e 27770036), e isentas em relação à autora, **conheço do recurso da parte autora** e adianto que, no mérito, a sua apelação **merece** provimento para reformar a sentença, motivo pelo qual deixo de conhecer do recurso interposto pela empresa em razão da perda superveniente do seu objeto. Explico.

Da análise dos autos, verifico que a autora, produtora de conteúdo digital com aproximadamente 22.300 seguidores no TikTok (ID. 27770038), tomou conhecimento da existência de perfil falso na plataforma Kwai que reproduzia integralmente suas publicações sem autorização. O perfil fraudulento (@debscolim), ativo desde abril de 2022, acumulou 2.400 seguidores, 79.000 curtidas e 183 publicações (ID. 27770257).

Após tentativas infrutíferas de contato direto com o responsável pelo perfil e múltiplas denúncias administrativas à plataforma Kwai, que restaram ignoradas, a autora ajuizou a presente demanda requerendo: (i) remoção do perfil falso; e (ii) indenização por danos morais de R\$ 20.000,00.

O juízo de origem **deferiu liminar** (ID. 27770244) determinando a exclusão do perfil, o que foi cumprido pela ré em 23/08/2023 (ID. 27770286).

Em **sentença**, o juízo a quo julgou parcialmente procedentes os pedidos para: (i) confirmar a liminar e determinar a remoção definitiva do perfil; b) julgar improcedente o pedido de danos morais, por entender que a responsabilidade do provedor pressupõe descumprimento de ordem judicial específica (art. 19 da Lei 12.965/2014); e (iii) condenar ambas as partes em sucumbência recíproca: custas e honorários de 10% sobre o valor da causa, divididos igualmente, suspensa a cobrança quanto à autora (justiça gratuita).

Inconformada, **a autora apelou** com o objetivo de reformar a sentença para ser indenizada em R\$ 20.000,00 a título de danos morais, sustentando falha na prestação do serviço pela omissão da plataforma diante de múltiplas denúncias sobre o perfil fraudulento e a ocorrência de dano moral in re ipsa pela violação de imagem.



Já **a empresa apelou** exclusivamente contra a condenação ao pagamento de 50% das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, alegando tratar-se de processo necessário sem pretensão resistida.

Em **contrarrazões** ao recurso da ré, a autora defende a manutenção da sucumbência, argumentando que a ré deu causa ao processo por sua conduta negligente e que violou suas próprias diretrizes ao não fiscalizar o perfil falso.

Tecidos os esclarecimentos acima, entendo que a matéria devolvida para a apreciação deste Tribunal envolve a interpretação do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e a responsabilização de provedores de aplicação por conteúdo gerado por terceiros.

DA MUDANÇA DE PARADIGMA CONSTITUCIONAL

Sobre o tema, necessário esclarecer que quando proferida a sentença recorrida (21/03/2024), vigorava o entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça de que provedores de aplicação somente poderiam ser responsabilizados civilmente por danos decorrentes de conteúdo de terceiros após ordem judicial específica não cumprida, nos termos do art. 19 do Marco Civil da Internet.

Ocorre que o cenário jurídico foi substancialmente alterado.

Em **26 de junho de 2025**, o Supremo Tribunal Federal (STF) [\[iii\]](#) julgou os Recursos Extraordinários nº 1.037.396 (Tema 987 de repercussão geral), relatado pelo Ministro Dias Toffoli, e nº 1.057.258 (Tema 533), relatado pelo Ministro Luiz Fux, definindo que é **parcial e progressiva a inconstitucionalidade** da regra do art. 19 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), que exige o descumprimento de ordem judicial específica para que os provedores de aplicações de internet sejam responsabilizados civilmente por danos causados por conteúdo publicado por terceiros.

De acordo com a decisão, enquanto o Congresso Nacional não editar nova lei sobre o tema, a plataforma será responsabilizada civilmente pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros em casos de crimes em geral ou atos ilícitos se, **após receber um pedido de retirada**, deixar de remover o conteúdo. A regra também vale para os casos de contas denunciadas como falsas.

DA APLICABILIDADE IMEDIATA DA DECISÃO DO STF

A jurisprudência do STF é firme no sentido de que suas decisões são de observância imediata (nesse sentido: ARE 650.574-AgR, Rel. Min. Cármen Lúcia; AI 752.804-ED, Rel. Min. Dias Toffoli; AI 636.933-AgR, Rel. Min. Joaquim Barbosa). A respeito, cito:

EMENTA Embargos de declaração no recurso extraordinário com agravo. Conversão dos embargos declaratórios em agravo regimental. Previdenciário. Benefício. Revisão. Repercussão geral. Inexistência. Precedente do Plenário. Falta de



publicação. Aplicação. Possibilidade. Precedentes. 1. Embargos de declaração recebidos como agravo regimental. 2. **A existência de precedente firmado pelo Tribunal Pleno desta Corte autoriza o julgamento imediato de causas que versem sobre a mesma matéria, independentemente da publicação ou do trânsito em julgado do paradigma**. 3. Ausência de repercussão geral do tema relativo à adoção, para fins de revisão de renda mensal de benefício previdenciário, dos mesmos índices aplicados para o reajuste do teto do salário-de-contribuição, relativamente aos meses de junho/99 e maio/04, haja vista a necessidade do exame da legislação infraconstitucional. 4. Agravo regimental não provido. (STF - ARE: 686.607/RS, rel. Min. Dias Toffoli, Primeira Turma, j. 30/10/2012)

Esclareço, ainda, que os efeitos da tese de repercussão geral dos temas acima mencionados foram modulados nos seguintes termos:

[...] **Modulação dos efeitos temporais**

14. Para preservar a segurança jurídica, ficam modulados os efeitos da presente decisão, que somente se aplicará prospectivamente, **ressalvadas decisões transitadas em julgado**. [...]

Logo, entendo que as decisões judiciais **definitivas** (com trânsito em julgado) **permanecem válidas e inalteráveis**, mesmo que tenham aplicado o art. 19 original e o regime de responsabilidade incompatível com a nova tese. Já em relação a processos **ainda não transitados em julgado** (em andamento) entendo que podem ser revistos à luz da nova interpretação.

No caso dos autos, **não** há trânsito em julgado da sentença, razão pela qual a tese firmada pelo STF deve ser integralmente aplicada.

DO NOVO REGIME DE RESPONSABILIZAÇÃO: APLICAÇÃO DO ART. 21 DO MCI

De acordo com a tese fixada pelo STF, além de ter o dever de remover o conteúdo, o provedor de aplicações de internet deve ser responsabilizado civilmente – com fulcro no art. 21 do Marco Civil da Internet – pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros em caso de ato ilícito, hipótese em que se incluem expressamente as contas denunciadas como inautênticas. A respeito, cito o excerto da tese aplicável ao caso concreto:

[...] **Interpretação do art. 19 do MCI:**

2. Enquanto não sobrevier nova legislação, o art. 19 do MCI deve ser interpretado de forma que os provedores de aplicação de internet estão sujeitos à



responsabilização civil, ressalvada a aplicação das disposições específicas da legislação eleitoral e os atos normativos expedidos pelo TSE.

3. O provedor de aplicações de internet será responsabilizado civilmente, nos termos do art. 21 do MCI, pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros em casos de crime ou atos ilícitos, sem prejuízo do dever de remoção do conteúdo. Aplica-se a mesma regra nos casos de contas denunciadas como inautênticas. [...]

Assim, os provedores de aplicações de internet, como redes sociais e buscadores, podem ser responsabilizados **sem** necessidade de ordem judicial quando forem notificados extrajudicialmente sobre crimes ou atos ilícitos existentes nas suas plataformas e não removerem tais conteúdos.

Essa interpretação **amplia o modelo já previsto no art. 21 do Marco Civil**, originalmente aplicado a casos de divulgação não consentida de cenas de nudez privadas. Essa mesma lógica passa a valer para crimes e atos ilícitos em geral, inclusive para casos de contas inautênticas ou falsas.

Em relação às contas inautênticas, também chamadas de "perfis falsos", são contas criadas em plataformas digitais (redes sociais, aplicativos) que não correspondem à identidade real de quem as criou, usam nome, foto ou dados de terceiros sem autorização, fingem ser outra pessoa (falsa identidade) ou são criadas com propósito de enganar ou causar dano. Em resumo, configuram crime de **falsa identidade** (art. 307 do Código Penal).

O caso dos autos é um exemplo, uma vez que o perfil criado no Kwai era uma conta "clone" que imitava o perfil legítimo do TikTok da parte autora, induz seguidores ao erro, mas que é facilmente verificável por meio de documentos de identidade que comprovam a titularidade, **inexistindo**, assim, "zona cinzenta" interpretativa, como entendeu o Superior Tribunal de Justiça.

DA NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL VÁLIDA

Como pontuado no tópico anterior, a tese de repercussão geral fixada pelo STF estabelece **expressamente** que perfis falsos se submetem ao regime de notificação extrajudicial do art. 21 do Marco Civil:

[...] 3. O provedor de aplicações de internet será responsabilizado civilmente, nos termos do art. 21 do MCI, pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros em casos de crime ou atos ilícitos, sem prejuízo do dever de remoção do conteúdo. **Aplica-se a mesma regra nos casos de contas denunciadas como não autênticas.** (Tema 987/STF, item 3)



A expressão "**contas denunciadas como não autênticas**" abrange **inequivocamente** perfis falsos que utilizam indevidamente nome, imagem ou identidade de terceiros, como ocorre no caso dos autos.

O STF determinou que **não** é necessária ordem judicial prévia para responsabilização do provedor quando se trata de perfis fraudulentos, bastando que a vítima exija a sua remoção sem observar a reserva de jurisdição, como é exigido nos casos em que envolve crimes contra a honra, respondendo o provedor por omissão (responsabilidade subjetiva).

A respeito, o parágrafo único do art. 21, da Lei 12.965/2014, estabelece os requisitos de validade da notificação extrajudicial:

Art. 21. [...] Parágrafo único. A notificação prevista no caput deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

Logo, a notificação deve indicar **inequivocamente** qual conteúdo deve ser removido, permitindo sua localização técnica pelo provedor, devendo ficar claro qual direito está sendo violado e por qual motivo o conteúdo é ilícito, além de demonstrar que quem notifica é titular do direito violado ou seu representante legal.

No caso dos autos, verifico que em relação a esse ponto, a autora foi intimada para emendar a inicial (ID. 27770242) "com a comprovação de que contatou a parte requerida para solicitar a exclusão do mencionado perfil falso da respectiva rede social".

Em resposta (ID. 27770280), a autora explica que, após descobrir que teve sua imagem utilizada indevidamente, pois sem sua autorização, por um perfil falso na rede social **Kwai**, identificado como **@debscolim**, tentou entrar em contato direto com o perfil falso em **12/12/2022** (ID. 27770297), solicitando a exclusão das postagens. Porém, por não ter obtido êxito, a autora passou a realizar **denúncias diretamente à plataforma Kwai** a partir de **20/12/2022**, sem obter qualquer resposta ou providência.

Esclarece que **a empresa não fornece comprovantes das denúncias realizadas**, limitando-se a informar que "a sua solicitação foi enviada". Para comprovar as alegações, juntou documentação nesse sentido (ID. 27770294).

Assim, considerando a verossimilhança das alegações (ID. 27770297, 27770291, 27770287, 27770029 e 27770294) e da impossibilidade ou dificuldade excessiva de obtenção de provas mais detalhadas sobre a solicitação de exclusão do perfil falso, requereu a inversão do ônus da prova, por entender que há relação de consumo.

Pontuo que a liminar foi deferida (ID. 27770244), reconhecendo o juízo a quo as tentativas prévias de resolução (contato direto e reportagem à plataforma). A respeito, cito trecho da decisão:

[...] No caso dos autos, a prova trazida foi assertiva na demonstração de que existe publicação na rede



mundial de computadores, que corroboram os argumentos da autora na exordial.

Pelo que consta dos autos, restou comprovada a existência do perfil @DEBSCOLIM na rede social KWAI que, conforme alega a autora, jamais teve autorização para o uso de sua imagem e a reprodução de seus vídeos.

Tal conduta foi repudiada pela autora, que solicitou a exclusão do perfil "fake" e por não ter sido atendida, decidiu reportar a rede social Kwai. [...]

Na sentença, verifico que o juízo a quo só não concedeu os danos morais pleiteados em atenção ao Marco Civil da Internet que adotou como **regra** o modelo da **notificação judicial (judicial notice and takedown)** e como **exceção** o da **notificação extrajudicial (notice and takedown)** e não por ausência de notificação extrajudicial. A respeito, cito trecho da sentença recorrida:

Dessa forma, tem-se que eventual responsabilidade civil do provedor da rede social pelos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, pressupõe o descumprimento de decisão judicial que determine a indisponibilidade do conteúdo indicado, ainda que a própria pessoa lesada tenha notificado previamente o administrador da plataforma. Portanto, não há que se falar em obrigação de reparação de danos

Sobre o tema, a empresa, em sua contestação (ID. 27770254), defende que, embora a autora tenha alegado ter tentado denunciar o perfil falso por meio dos canais da plataforma, **não trouxe aos autos qualquer documento que comprove essa alegação.**

Afirma que as “denúncias” mencionadas pela autora se limitaram a (i) mensagens privadas ao usuário do perfil falso (ID. 27770250); (ii) comentários nas publicações do perfil (ID. 27770291) e (iii) vídeos publicados em sua própria conta comentando o caso (ID. 27770287).

Essas ações, segundo a ré, **não configuram denúncia formal** nos moldes exigidos pela plataforma KWAI, tampouco são suficientes para gerar obrigação de remoção por parte do provedor.

Defende também que o fluxo adequado para denúncias de perfis falsos na plataforma, conforme as diretrizes do próprio KWAI, não foi seguido pela autora, e que, sem a utilização da ferramenta específica de denúncia, não há como a plataforma identificar tecnicamente que se trata de um perfil falso.

A respeito, o fluxo correto seria; “Denunciar” → “Denunciar Conta” → “Fingindo ser alguém” → Escolha do tipo de violação (Foto de Perfil / Nome de usuário / Biografia / Vídeo) → Inclusão de informações e evidências → Envio da denúncia, segundo a empresa ré.

Entendo, entretanto, que a empresa ignorou completamente o fato alegado pela autora de que não são fornecidos comprovantes das denúncias realizadas, especialmente no que diz respeito ao caminho



demonstrado pelos “prints” juntados por ela aos autos (ID. 27770294). Além disso, não houve qualquer enfrentamento quanto à alegação de que a autora criou um usuário na plataforma, o que permitiria à empresa realizar uma avaliação direta e eficaz do perfil falso.

Ademais, considerando os fatos expostos^[iv], entendo que a reprodução exata das postagens legítimas feitas pela autora em seu perfil na rede social TikTok configura, nos termos reconhecidos pelo Supremo Tribunal Federal, uma atuação por meio de “rede artificial de distribuição” — como chatbots ou robôs — diretamente associada à utilização de contas inautênticas em larga escala. Nesses casos, há presunção de responsabilidade dos provedores quanto à veiculação de conteúdos ilícitos, dispensando-se, portanto, a necessidade de notificação prévia para que haja a responsabilização.

A respeito, cito trecho explicativo extraído do inteiro teor do acórdão proferido no julgamento do Tema 987/STF (pág. 115/1323):

[...] Há de se considerar, ainda, que as plataformas de redes sociais, em sua arquitetura atual, são vulneráveis à criação e à manutenção de **contas não autênticas** (mais conhecidas como “**perfis falsos**”) ou de **contas desidentificadas e/ou automatizadas** e à atuação de **bots**, gerando redes artificiais – **mas muito eficientes** – de distribuição de conteúdo. Além disso, nesses espaços, tem-se a possibilidade de monetização, que funciona como estímulo constante à ampla difusão de conteúdos, pouco importando se são informativos ou não.

Esse entendimento reforça a tese de que, diante da utilização de perfis falsos e mecanismos automatizados para replicação de conteúdo, a responsabilização do provedor independe de notificação prévia, especialmente quando há omissão na adoção de medidas eficazes para cessar a ilicitude.

Sobre o tema, inclusive, há instauração pelo MPF de um inquérito civil público (**1.34.001.000418/2024-59**^[v]) para investigar possíveis condutas ilícitas da rede social Kwai no Brasil. O objetivo do procedimento é apurar se a plataforma digital de origem chinesa tem promovido conteúdos e perfis falsos para impulsionar visualizações e o engajamento de seguidores.

Por fim, identifico clara **assimetria de informação** entre a usuária e empresa ré, em razão da ausência de procedimentos claros e acessíveis para que usuários comuniquem conteúdos ilícitos, com prazos, formas de análise e possibilidade de recurso contra decisões de moderação, o que me permite concluir que a empresa foi devidamente notificada.

DA RESPONSABILIDADE SUBJETIVA CONFIGURADA E DOS DANOS MORAIS

Como fundamentado acima, entendo que a ré deixou de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização da conta ilicitamente criada, violadora do



direito à imagem da requerente. A omissão da plataforma, portanto, é evidente.

Isso, porque, suas **diretrizes** regulam publicações e preveem a possibilidade de remoção, demonstrando que a plataforma tinha autorização contratual própria para remover o perfil com base em suas políticas internas, **independentemente** de ordem judicial. Deixou, portanto, de observar e aplicar as próprias diretrizes internas[vi]. A respeito, cito:

[...] **9. Integridade e autenticidade**

[...] Você não pode, nem pode permitir que qualquer outra pessoa poste, compartilhe, publique, transmita, faça streaming ou disponibilize através do Serviço qualquer conteúdo que: **Represente outra pessoa ou entidade** (exceto paródias ou quando explicitamente declarado que se trata de uma conta de fã) [...]

Em caso de violação de quaisquer disposições destas Diretrizes, **podemos suspender ou encerrar seu acesso** a parte ou todo o Serviço, restringir o acesso de outros usuários ao seu conteúdo, **remover o conteúdo de nossa plataforma** ou tomar qualquer outra ação apropriada de acordo com os Termos de Serviço do Kwai, **sem aviso prévio**. [...]

Assim, no caso concreto está plenamente caracterizada a responsabilidade subjetiva da ré por sua omissão culposa, uma vez que restou demonstrado o **defeito na prestação do serviço** consistente na falha do sistema de denúncias e na inércia total diante de notificações legítimas e fundamentadas sobre conteúdo reconhecidamente ilícito e violador das próprias regras da plataforma.

Nesse sentido, cito caso análogo julgado pelo Tribunal de São Paulo:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Perfil falso criado com dados do autor. Fortuito interno. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a atual orientação jurisprudencial desta Câmara. Em caso de novos perfis falsos, o provedor deverá removê-los com lastro na liminar concedida, independentemente de nova decisão judicial. Basta aos autores efetuarem requerimento junto ao réu, com as respectivas URLs, ou, na inércia, via cumprimento de sentença. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido em parte.



(TJ-SP - Apelação Cível: 12024402220248260100
São Paulo, Relator.: Ferreira da Cruz, Data de
Julgamento: 22/08/2025, 28ª Câmara de Direito
Privado, Data de Publicação: 22/08/2025)

A **utilização fraudulenta da imagem da autora** em perfil falso criado por terceiro, mantido ativo por mais de um ano (perfil falso ativo desde abril/22 até o cumprimento da tutela em agosto/23) com a omissão negligente da plataforma mesmo após múltiplas denúncias, configuram elementos suficientes para a caracterização do **dano moral indenizável**, não havendo que se falar em mero dissabor cotidiano.

Isso, porque a autora, produtora profissional de conteúdo digital cuja imagem constitui ferramenta de trabalho, foi exposta a violação de direito de imagem (art. 5º, X, CF/88), risco de associação a condutas que não praticou e insegurança quanto ao uso futuro de sua imagem e sentimento de impotência diante da omissão total da plataforma.

DO QUANTUM INDENIZATÓRIO

Quanto à fixação do quantum indenizatório, sabe-se que deve o magistrado atentar-se a critérios de razoabilidade e proporcionalidade em observância às circunstâncias em que o ato ilícito foi cometido, às consequências da ofensa ao lesado, o grau de culpa do ofensor, à eventual contribuição do ofendido no evento danoso e à situação econômica das partes.

Como forma de definir o montante das indenizações por danos morais, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem trilhado o caminho do critério bifásico de fixação dos danos extrapatrimoniais, nos seguintes termos:

Na **primeira etapa**, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. [...]

Na **segunda etapa**, devem ser consideradas as peculiaridades do caso concreto, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz.

(STJ - REsp nº 1.152.541/RS, Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, j. Em 13.09.2011)

Considerando as particularidades do caso concreto, especialmente a duração prolongada da exposição indevida (mais de um ano), a omissão total da plataforma, a violação das próprias diretrizes contratuais e o fato de a autora ser produtora profissional de conteúdo, mostra-se razoável e proporcional a fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor que atende à função pedagógica, desestimulando condutas similares, e evita o enriquecimento sem causa da autora.



Diante disso, impõe-se a reforma integral da sentença, com o reconhecimento da procedência dos pedidos formulados pela parte autora.

Consequentemente, a ré passa a ser integralmente vencida na demanda, não subsistindo a sucumbência recíproca anteriormente estabelecida pelo juízo a quo. Assim, deverá arcar, de forma exclusiva, com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados na primeira instância.

Ressalte-se que, tendo a ré se insurgido apenas contra a condenação ao pagamento de 50% das custas e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, sob o argumento de tratar-se de demanda necessária e sem pretensão resistida, a superveniência da condenação por danos morais torna prejudicada a apelação por ela interposta.

Diante do exposto, firme nas razões acima delineadas, **conheço do recurso da parte autora** e, no mérito, **dou-lhe provimento** para reconhecer a ocorrência de danos morais indenizáveis, fixando a indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor que deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA desde a prolação deste acórdão e acrescido de juros de mora pela Taxa Selic a partir da citação, por ser a responsabilidade contratual, descontada a variação do IPCA no período. A empresa ré deverá arcar, ainda, integralmente com as custas processuais e os honorários sucumbenciais fixados pelo juízo a quo, em razão de sua total sucumbência.

Quanto ao recurso interposto pela empresa, julgo prejudicado.

Ficam as partes, desde logo, advertidas de que a oposição de embargos de declaração, com nítido intuito protelatório, ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, §§2º e 3º, do CPC/2015.

É o voto que submeto à apreciação dos meus eminentes pares.

Desembargador CARLOS AUGUSTO GOMES CORREIA
Relator

[i] In CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/11/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2025.

[ii] Por ser o juízo de admissibilidade prévio à análise do mérito recursal, necessário se faz verificar se a sua análise foi **positiva**, isto é, se estavam presentes os pressupostos intrínsecos – atinentes à existência do direito de recorrer (cabimento, interesse, legitimidade e inexistência de fato impeditivos do direito de recorrer) – e extrínsecos – atinentes ao seu exercício (tempestividade, regularidade formal e recolhimento do preparo). Somente no caso de ser **negativo** é que a análise do mérito estaria impedida e o recurso não seria conhecido.



[iii] **SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL.** Informação à sociedade: artigo 19 do Marco Civil da Internet. Brasília: STF, [s.d.]. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/Informac807a7710a768SociedadeArt19MCI_vRev.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2025.

[iv] A respeito, cito trecho da inicial (ID. 27770241 - Pág. 3) que afirma que: “[é] possível depreender que o dono do referido perfil fake na rede social Kwai, reproduz com exatidão as postagens feitas pela Requerente de forma legítima em seu perfil na rede social Tiktok, inclusive com cópia integral das legendas postadas pela Requerente”.

[v] **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL.** Portaria que instaura inquérito civil para apurar eventuais irregularidades da plataforma Kwai. Brasília, DF, jan. 2024. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/wp-content/uploads/2024/01/portaria-inquerito-Kwai.pdf>>. Acesso em: 8 nov. 2025.

[vi] KWAI. Aqui Geral Brilha – Diretrizes da Comunidade. [S.l.], Outubro de 2024. Disponível em: <<https://www.kwai.com/pt-BR/safety?id=community>>. Acesso em: 8 nov. 2025.

