

Décision

- Dossier ID : [REDACTED] -

Dans le cadre de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges entre

[REDACTED]

- La partie requérante -

et

TikTok

- Plateforme en ligne -

au sujet de

**la désactivation d'un compte basé sur les règles de TikTok relatives
aux propos et comportements haineux**

l'organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges User Rights conclut par
l'intermédiaire de ses évaluateurs indépendants, en date du **23.07.2026** :

User Rights conclut que la suspension définitive du compte de la partie requérante est injustifiée. Le contenu litigieux enfreint les règles de la communauté de TikTok relatives au harcèlement. Toutefois, les conditions prévues par la politique de désactivation des comptes pour une suspension permanente ne sont pas remplies. La violation constatée ne justifiait donc pas la suspension définitive du compte.

En ce qui concerne les frais, il est renvoyé à l'art. 21, al. 5, 1er alinéa, phrase 1, DSA.

I. Résumé

La présente affaire concerne la suspension permanente, par TikTok, du compte de la partie requérante [REDACTED]. La plateforme a motivé cette mesure par plusieurs violations répétées de ses Règles de la communauté relatives au harcèlement et aux comportements haineux, invoquant trois vidéos publiées par l'utilisateur. La partie requérante a contesté cette décision, affirmant qu'il s'agissait d'une erreur de modération. Elle a soutenu que ses contenus, loin de constituer du harcèlement, avaient une vocation informative et éducative visant à sensibiliser la communauté sur des comportements problématiques.

User Rights conclut que la décision de suspendre définitivement le compte est injustifiée. Bien que la plateforme ait pu légitimement considérer le contenu comme relevant de sa politique relative au harcèlement, les conditions prévues par la politique de désactivation des comptes pour une suspension permanente n'étaient pas remplies en l'espèce. La sanction prononcée apparaît disproportionnée par rapport à la gravité des faits. Par conséquent, User Rights conclut que la décision de la plateforme ne doit pas être maintenue et que la mesure doit être annulée.

II. Faits de l'affaire

La plainte concerne la suspension permanente du compte de la partie requérante [REDACTED].

La vidéo 1 compare deux apparitions de la même personne afin de suggérer une incohérence dans la présentation de son état de santé.

Elle montre la même personne dans deux séquences côte à côte : l'une « en vidéo », l'autre « en live ». Son état physique semble différent d'une séquence à l'autre.

La vidéo invite les spectateurs à remettre en question la crédibilité de la personne

concernée.

La vidéo 2 montre une diffusion en direct au cours de laquelle une autre personne exprime une opinion favorable sur la personne concernée.

La vidéo 3 présente la personne concernée de manière péjorative, et un extrait audio dans lequel une personne demande de signaler une autre personne et profère une insulte à son encontre. La vidéo indique que les spectateurs sont invités à se forger leur propre opinion. La vidéo interpelle la plateforme et affirme que la personne concernée instrumentalise son état de santé à des fins personnelles.

Le ■ mai 2026, TikTok a suspendu définitivement le compte de la partie requérante.

Le ■ mai 2026, la partie requérante a contesté la décision de TikTok auprès de User Rights. Lors du dépôt de sa plainte auprès de User Rights, la partie requérante a été invitée à fournir les éléments contextuels pertinents. La partie plaignante a indiqué qu'elle contestait la décision de TikTok de bannir son compte ■ le ■ mai 2026, estimant qu'il s'agissait d'une erreur de modération. Selon ses déclarations, elle n'aurait commis aucune violation des règles de la plateforme. Elle a précisé que le contenu en question aurait été interprété hors contexte et n'aurait comporté ni harcèlement, ni violence, ni incitation, ni nudité.

La partie plaignante a évoqué la possibilité que des signalements abusifs ou une erreur de l'algorithme aient pu entraîner la sanction. Elle a expliqué que l'objectif de son compte était d'informer la communauté sur les comportements abusifs enfreignant les règles de TikTok. Elle a affirmé publier des vidéos d'information mettant en lumière certaines incohérences, afin d'aider les utilisateurs à mieux comprendre les règles et à éviter les violations.

Elle a ajouté qu'elle décrivait des comportements problématiques de certains utilisateurs dans un but de prévention et d'éducation, et que son profil ainsi que ses vidéos précisaient clairement leur vocation informative et préventive. Selon elle, la modération aurait pu mal interpréter ses contenus, alors qu'ils ne contenaient ni harcèlement, ni attaque personnelle, ni incitation à la haine. La partie plaignante a donc demandé la correction de cette erreur dans le cadre du réexamen DSA.

Le ■ mai 2026, User Rights a informé TikTok de la plainte déposée auprès de User Rights et lui a donné la possibilité de fournir une déclaration. User Rights a invité TikTok à fournir des informations supplémentaires justifiant sa décision de modération contestée. En réponse, TikTok a indiqué que la suspension du compte résultait d'une suspension fondée sur l'accumulation de plusieurs violations (« multiple-strike ban »). TikTok a précisé que le plaignant avait publié des contenus les ■ avril, ■ avril et ■ mai 2026, et a transmis à User Rights des copies complètes de ces trois vidéos. TikTok a en outre indiqué que l'ensemble de ces contenus enfreignait ses Règles de la communauté relatives au harcèlement et aux comportements haineux (« Harassment & Hateful Behavior »). Sur cette base, TikTok a maintenu sa décision de suspendre définitivement le compte.

III. Recevabilité

La plainte est recevable.

User Rights est certifié pour résoudre les litiges entre les plateformes et les parties requérantes concernant la modération des contenus publiés sur une plateforme de médias sociaux en allemand, anglaise, français ou italien. TikTok est une plateforme de réseaux sociaux. Le contenu pertinent est rédigé dans une langue pour laquelle User Rights est certifié; lorsque, dans des cas exceptionnels, la langue du contenu n'est pas déterminante pour l'évaluation, le contenu relève néanmoins de la compétence de User Rights.

TikTok a suspendu définitivement le compte. La suspension permanente des comptes d'utilisateurs constitue une mesure qui, conformément à l'art. 20 para. 1 c) et 21 para. 1 DSA, peut faire l'objet d'un recours auprès de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges User Rights.

IV. Sur le fond

User Rights juge que la décision de suspendre définitivement le compte de la partie requérante est injustifiée. Les conditions requises pour la suspension permanente

d'un compte, telles que définies dans la politique de désactivation des comptes, n'ont pas été remplies. Le compte n'aurait pas dû être suspendu sur ce fondement.

1. Étendue de l'examen

La plateforme a expliqué qu'elle s'appuyait sur sa règle sur les propos et comportements haineux pour modérer le contenu.

Lorsqu'elle prend une mesure de modération de contenu à l'encontre d'un utilisateur, TikTok est tenue de fournir une motivation conforme aux exigences de l'article 17 du DSA. Cette motivation doit, entre autres informations, faire référence au motif contractuel spécifique invoqué, comme prévu par l'Art. 17 (3) e) DSA. L'objet de la réclamation est donc principalement déterminé par la règle qu'invoque la plateforme pour prendre la mesure.

Si TikTok détermine ultérieurement que la politique invoquée n'a pas été enfreinte, mais qu'une autre politique l'a été, elle doit prendre une nouvelle décision de modération du contenu, fournir à l'utilisateur un exposé des motifs de cette décision. L'utilisateur doit pouvoir exercer un nouveau recours contre cette décision, conformément aux articles 20 ou 21 du DSA.

2. Appréciation sur le fond

Les conditions requises pour un blocage permanent du compte utilisateur sont réunies. Conformément à ses directives, la plateforme en ligne est habilitée à suspendre des comptes utilisateurs lorsque les utilisatrices et utilisateurs ont enfreint à plusieurs reprises les règles, ou lorsqu'il s'agit d'une infraction unique particulièrement grave. Ces conditions ne sont pas remplies en l'espèce.

La plateforme a indiqué que le compte du plaignant avait été suspendu à la suite de plusieurs violations des Règles de la communauté relatives au harcèlement et aux comportements haineux (« Harassment & Hateful Behavior »). Selon les informations communiquées par TikTok, trois contenus publiés les ■ avril, ■ avril et ■ mai 2026 ont donné lieu à des sanctions (« strikes »), lesquelles ont finalement conduit à la suspension du compte.

Les vidéos 1 et 3 comportent des insinuations et généralisations dévalorisantes à l'égard d'un attribut protégé, à savoir la maladie grave ou le handicap. Un attribut protégé est caractérisé par une qualité ou une caractéristique qui, selon la législation ou les principes d'inclusion, ne doit pas faire l'objet de discrimination ou de stigmatisation, comme la maladie grave ou le handicap. Dans la vidéo 1, le titre et le contenu opposent deux états de la même personne et suggèrent une incohérence dans la présentation de sa maladie, ce qui insinue que la personne pourrait simuler ou exagérer sa maladie. Cette formulation constitue une insinuation dévalorisante à l'égard d'un attribut protégé. Dans la vidéo 3, le texte affirme que la personne utilise ses maladies pour capter l'empathie et la qualifie de narcissique. Il généralise ainsi et attribue un trait négatif à la personne en raison de son état de santé, ce qui représente une stigmatisation fondée sur un attribut protégé.

Le plaignant explique pour sa part que les vidéos avaient un objectif d'information et de prévention. Selon ses déclarations, elles visaient à mettre en évidence certaines incohérences dans les pratiques de créateurs de contenu afin d'aider les utilisateurs à mieux comprendre les règles de la plateforme et à éviter eux-mêmes des violations des Règles de la communauté. Il précise qu'il décrivait des comportements qu'il estimait problématiques dans une démarche de sensibilisation et d'éducation.

User Rights relève toutefois que les vidéos étaient consacrées de manière répétée à une même personne identifiable et comportaient des critiques portant sur son comportement. Même lorsqu'un contenu est présenté comme poursuivant un objectif informatif ou éducatif, la répétition de publications ciblant une même personne est susceptible de porter atteinte à celle-ci et d'entraîner des effets comparables à ceux d'une campagne de harcèlement. Dans ces circonstances, il n'était pas déraisonnable pour TikTok de considérer que les contenus enfreignaient sa politique relative au harcèlement et aux comportements haineux.

Selon le libellé de la règle, le contenu n'est pas autorisé sur la plateforme. Toutefois, l'évaluation définitive du bien-fondé de la mesure et de sa conformité au DSA

dépend de la prise en compte adéquate des droits fondamentaux de la partie requérante, conformément à l'article 14, paragraphe 4, du DSA.

3. Évaluation des Droits Fondamentaux

Toutefois, la décision de TikTok est incompatible avec les droits fondamentaux de la partie requérante et doit donc être annulée.

a. Application des droits fondamentaux dans le cadre du DSA

L'art. 14 (4) du DSA précise que les plateformes, lorsqu'elles appliquent des restrictions, ont l'obligation de tenir dûment compte des droits fondamentaux et des intérêts légitimes des utilisateurs et des autres parties concernées, et d'agir de manière diligente, objective et proportionnée.

L'obligation de respecter les droits fondamentaux ne découle pas du DSA lui-même, mais de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (CDFUE). Les droits fondamentaux consacrés dans la Charte ne s'appliquent pas uniquement aux litiges entre les citoyens et l'État. Ils trouvent également à s'appliquer dans des litiges purement privés, n'impliquant pas d'autorité publique (voir CJUE, arrêt du 29 janvier 2008, affaire C-275/06, Promusicae, ECLI:EU:C:2008:54). L'article 14, paragraphe 4, du DSA ne fait que préciser cette exigence dans le contexte des différends entre utilisateurs et fournisseurs de plateformes en ligne.

Dans ce cadre, User Rights procède à une mise en balance des droits fondamentaux opposés de la partie requérante et de la plateforme, afin de déterminer si la décision de la plateforme est conforme à l'article 14, paragraphe 4, du DSA.

b. Droits fondamentaux à prendre en compte

La partie requérante peut invoquer le droit fondamental à la liberté d'expression (article 11 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne – CDFUE).

La publication du contenu par la partie requérante relève du champ de protection de l'article 11 CDFUE. Pour déterminer la portée de cette protection, la jurisprudence

de la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) relative à l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) peut être utilisée comme référence, conformément à l'article 52, paragraphe 3, de la CDFUE.

Il est nécessaire que le contenu en question constitue une opinion. Cela peut inclure toute forme de communication, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un jugement de valeur ou d'une déclaration factuelle (CEDH 1985, p. 2885). En principe, la détermination du champ de protection de la liberté d'expression n'implique pas une appréciation du contenu de l'expression. Toutefois, la CEDH a estimé que certaines expressions ne sont pas protégées par l'article 10 CEDH, car elles relèvent de la clause d'abus prévue à l'article 17 CEDH.

Sont notamment exclues de cette protection : la négation de l'Holocauste, la justification de la politique nazie, les propos assimilant l'ensemble des musulmans au terrorisme, ou encore les déclarations selon lesquelles les Juifs seraient à l'origine de tous les maux en Russie (CEDH, Recueil 1998-VII n° 47, 53 – Lehideux et Isorni c. France ; CEDH, Recueil 2003-IX = NJW 2004, p. 3691 – Garaudy c. France ; CEDH, Recueil 2004-XI – Norwood c. Royaume-Uni ; CEDH, décision du 13 décembre 2005 – 7485/03 – Witzsch c. Allemagne ; CEDH, décision du 20 février 2007 – 35222/04 – Pavel Ivanov c. Russie).

Selon ces standards, la publication du contenu sur la plateforme en ligne relève du champ d'application de la liberté d'expression tel que garanti par l'article 11 de la CDFUE.

Le fournisseur de la plateforme en ligne peut, pour sa part, invoquer ses droits fondamentaux à la liberté d'entreprise (article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne – CDFUE) ainsi qu'à la liberté d'expression (article 11, paragraphes 1 et 2, CDFUE).

Le droit fondamental à la liberté d'entreprise, consacré à l'article 16 de la CDFUE, comprend le droit d'exercer librement une activité économique ou commerciale (CJUE, arrêt du 14 mai 1974, Nold, C-4/73, ECLI:EU:C:1974:51, points 12 à 14). Cela inclut le droit d'exploiter une plateforme en ligne à vocation commerciale, de fixer

ses propres règles internes et de modérer les contenus afin d'assurer leur respect par les utilisateurs.

La liberté d'expression peut être exercée non seulement par des personnes physiques, mais également par des personnes morales telles que les fournisseurs de plateformes en ligne (CJUE, arrêt du 22 janvier 2013, Sky Österreich GmbH c. Österreichischer Rundfunk, C-283/11, ECLI:EU:C:2013:28). Ces plateformes peuvent invoquer le droit fondamental à la liberté d'expression garanti par l'article 11, paragraphes 1 et 2, de la CDFUE, dans la mesure où elles exercent une fonction de communication. Cela vaut même lorsqu'elles se limitent à transmettre des informations ou des opinions exprimées par des tiers sans les cautionner.

La Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) a reconnu que les fournisseurs de plateformes en ligne peuvent se prévaloir du droit à la liberté d'expression au titre de l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH), même lorsqu'ils ne cautionnent pas les contenus diffusés par les utilisateurs mais se bornent à les relayer. Elle a souligné explicitement la « valeur communicative » des plateformes (CEDH, arrêt du 23 janvier 2018, Magyar Kétfarkú Kutya Párt c. Hongrie, requête n° 201/17, § 37).

c. Exigences liées aux droits fondamentaux applicables aux décisions de modération des plateformes en ligne.

De la mise en balance des droits fondamentaux respectifs de la partie requérante et de la plateforme, il découle que les mesures de modération de contenu doivent éviter toute forme d'arbitraire, être proportionnées et que les fournisseurs de plateformes en ligne sont tenus d'appliquer leurs mesures de modération de manière cohérente. Sur ces exigences, voir notamment : Wischmeyer/Meißner, Horizontalwirkung der Unionsgrundrechte – Folgen für den Digital Services Act, NJW 2023, p. 2678

(1) Caractère non arbitraire

La mesure de modération de contenu de la plateforme en ligne n'est pas arbitraire. Une mesure de modération ne saurait être qualifiée d'arbitraire si elle repose sur un

motif objectif et poursuit un objectif légitime. Tel est le cas en l'espèce. La mesure vise à assurer le respect des règles de la plateforme, lesquelles ont pour but de préserver un environnement de communication attrayant et d'éviter des répercussions négatives sur les utilisateurs de la plateforme ainsi que sur les tiers.

(2) Proportionnalité

La mesure de modération du contenu enfreint les droits fondamentaux de la partie requérante parce qu'elle est disproportionnée.

En vertu de l'exigence de nécessité, les plateformes doivent imposer des sanctions de manière graduelle. En fonction de la gravité de la violation des conditions d'utilisation, les plateformes peuvent être tenues d'émettre un avertissement ou de supprimer des messages individuels avant de suspendre un compte. En outre, les plateformes peuvent être amenées à évaluer si la rétrogradation d'un contenu peut être moins restrictive que la suppression d'un contenu. En l'espèce, la plateforme en ligne aurait pu appliquer une mesure de modération du contenu moins grave, mais tout aussi efficace.

Les éléments du dossier ne permettent pas de constater que les vidéos contenaient des menaces, des injures particulièrement graves, des appels explicites au harcèlement ou d'autres formes de comportements parmi les plus sévèrement réprimés par les Règles de la communauté. Les contenus litigieux s'inscrivaient dans un discours que le plaignant présentait comme relevant de l'information et de la sensibilisation, même si cette démarche pouvait justifier une intervention de la plateforme. Les éléments du dossier montrent que les contenus s'inscrivaient dans un débat plus large portant sur les pratiques de la personne concernée sur les réseaux sociaux.

Dans ces conditions, User Rights estime qu'une mesure moins restrictive, telle que le retrait des contenus concernés, une limitation temporaire du compte ou une autre mesure graduée, aurait permis d'assurer la protection de la personne visée tout en préservant de manière plus équilibrée la liberté d'expression du plaignant.

Dès lors, si TikTok pouvait légitimement intervenir à l'égard des contenus litigieux, la suspension définitive du compte apparaît disproportionnée au regard des circonstances de l'espèce. La décision de suspendre définitivement le compte doit donc être annulée.

V. Résultat

User Rights conclut que la suspension définitive du compte de la partie requérante est injustifiée. Le contenu litigieux enfreint les règles de la communauté de TikTok relatives au harcèlement. Toutefois, les conditions prévues par la politique de désactivation des comptes pour une suspension permanente ne sont pas remplies. La violation constatée ne justifiait donc pas la suspension définitive du compte.

Note : Conformément à l'article 21, paragraphe 2, troisième phrase du DSA, les décisions des organes de règlement extrajudiciaire des litiges ne sont pas contraignantes pour les plateformes. Toutefois, dans le cadre de leur obligation de coopérer de bonne foi conformément à l'article 21, paragraphe 2, première phrase du DSA, les plateformes doivent évaluer s'il existe des raisons de ne pas mettre en œuvre la décision et doivent informer les organes de règlement extrajudiciaire des litiges de la mise en œuvre de la décision.