

Décision

- Dossier ID : 37606 -

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

Pascale Brughmans

- La partie requérante -

et

TikTok

- Plateforme en ligne -

au sujet de

la désactivation d'un compte

l'organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges User Rights conclut par l'intermédiaire de ses évaluateurs indépendants, en date du **10.02.2026** :

User Rights estime que la décision de TikTok de désactiver un compte n'était pas justifiée. La plateforme n'a pas clairement indiqué la base juridique ou les motifs contractuels de la décision et n'a donc pas satisfait aux exigences minimales de justification de la mesure. User Rights estime donc que TikTok doit annuler sa décision de modération.

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

1

I. Résumé

User Rights estime que la décision de TikTok de désactiver un compte n'était pas justifiée. La plateforme n'a pas clairement indiqué la base juridique ou les motifs contractuels de la décision et n'a donc pas respecté les exigences, même minimales, de justification de la mesure. User Rights estime donc que TikTok doit annuler sa décision de modération.

II. Faits de l'affaire

La plainte porte sur le contenu publié par la partie requérante.

Le 17 octobre 2025, TikTok a suspendu définitivement le compte de la partie requérante. Le 11 novembre 2025, 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 exprimé son inquiétude concernant la suspension soudaine et inexplicquée du compte TikTok **@miss100kilos**, appartenant à **Madame Pascale Brughmans**. Elle a souligné que ce compte, actif depuis plus de quatre ans, contenait environ **3 600 vidéos éducatives et informatives** et n'avait reçu aucun avertissement préalable ni explication sur les raisons de cette suspension.

La partie plaignante a affirmé que depuis la création du compte, elle avait toujours veillé à diffuser un contenu scientifique, vérifié et révisé par l'association Vox Obesity, qui se consacre à la représentation des personnes vivant avec l'obésité. Le contenu avait pour objectif d'informer, de sensibiliser et de lutter contre la stigmatisation liée à cette maladie chronique.

Elle a exprimé sa préoccupation que le bannissement puisse être le résultat de signalements abusifs et grossophobes, dont elle avait déjà été victime à plusieurs reprises. Selon elle, ces campagnes de dénigrement visaient à réduire au silence un discours scientifique et bienveillant, pourtant conforme aux règles de respect et d'information publique.

La partie plaignante a souligné que la suppression du compte privait des milliers de personnes d'un espace de parole, d'éducation et de soutien, construit patiemment pendant quatre ans. Elle a insisté sur l'importance de comprendre les raisons précises de cette mesure. Elle a demandé à être informée des motifs précis ayant conduit au bannissement du compte, à connaître les clauses des conditions d'utilisation de TikTok qui auraient été enfreintes, à bénéficier de la possibilité de supprimer ou modifier les contenus éventuellement jugés litigieux, et à obtenir la réévaluation du bannissement ou la restauration du compte si aucune infraction sérieuse n'était avérée.

Afin d'appuyer sa plainte, elle a fourni un exemple d'une vidéo où elle répond à des interrogations sur les chirurgies pour les personnes obèses. Elle critique la prise en charge de ces opérations par la Sécurité sociale belge en s'appuyant sur des faits objectifs ainsi que sur ses expériences personnelles.

Le 21 novembre 2025, 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.

Le 27 novembre 2025, TikTok a répondu à User Rights en affirmant que le litige ne relevait pas de la compétence de l'article 20 du DSA, en ce que la mesure de modération n'a pas été prise sur la base d'informations et de contenus mis en ligne par l'utilisateur sujet de la mesure.

Le 27 janvier 2026, User Rights a demandé des informations supplémentaires à la plateforme afin d'étayer l'affirmation selon laquelle la suspension du compte ne tenait pas à des "informations" partagées par la partie plaignante au sens de l'article 20 du DSA. Le délai laissé à la plateforme pour appuyer ses affirmations s'élevait à 7 jours. Néanmoins, TikTok n'a pas répondu avant l'expiration du délai.

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 concerné est en Anglais, donc une langue pour laquelle User Rights est certifié. 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.

Dans sa déclaration, TikTok a refusé de collaborer avec User Rights. Les plateformes peuvent refuser de participer à une instance extrajudiciaire de règlement des litiges si le différend sort du champ de compétence de l'instance, s'il concerne les mêmes faits et motifs d'illégalité qu'un litige tranché précédemment, ou s'il n'existe aucun litige. Toutefois, après examen du refus de la plateforme, User Rights a conclu que la présente affaire n'entraîne dans aucun des cas susmentionnés.

Conformément à son mandat, User Rights est compétent pour examiner toutes les mesures de modération adoptées pour des motifs liés à la mise en ligne d'informations ou de contenus par les utilisateurs. Ici, la plateforme n'a fourni aucun élément tangible expliquant pourquoi cette affaire particulière ne concernerait pas les informations mises en ligne par la partie plaignante. La simple affirmation émanant de TikTok ne suffit pas à rendre User Rights incompetent, et à justifier le refus de collaborer de la plateforme sur le fondement de l'article 20 para 1a). La plateforme n'a communiqué ni exemples précis, ni éléments de contexte, ni preuves vérifiables permettant d'établir que la mesure était dissociable des contenus effectivement publiés.

Dès lors, faute de justification concrète de la part de la plateforme sur le fondement de la mesure, User Rights s'estime compétent, en se fondant sur une lecture littérale de l'article 20 DSA.

IV. Sur le fond

La plainte est justifiée.

TikTok n'a pas suffisamment précisé les motifs contractuels ou légaux sur lesquels la mesure de modération de contenu était fondée. Conformément à l'art. 17, paragraphe 3, du règlement DSA, les plateformes sont tenues de fournir aux destinataires de services une déclaration des motifs justifiant leurs décisions de modération de contenu. Cette disposition énonce plusieurs exigences, dont la plus importante est l'obligation d'informer les utilisateurs de la base contractuelle ou légale de la mesure de modération.

La communication de ces informations permet aux utilisateurs de comprendre pourquoi leur contenu a été modéré et d'évaluer les voies de recours à leur disposition. Munis de ces éléments, les utilisateurs peuvent décider s'ils souhaitent introduire un recours en vertu de l'art. 20 du DSA ou une plainte au titre de l'art. 21 du DSA, ainsi que la manière d'étayer leur contestation.

La connaissance de la base juridique ou contractuelle de la mesure est essentielle pour que les utilisateurs puissent contester les motifs avancés par la plateforme et expliquer pourquoi ils ne sont pas en accord avec la décision de modération. Cela leur permet d'exercer ainsi leur droit à un recours effectif au titre de l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Lorsqu'une plateforme ne respecte pas les exigences minimales prévues à l'art. 17, paragraphe 3, du DSA, entravant ainsi la capacité des destinataires de services à exercer leurs droits en vertu du DSA et de la Charte, la mesure de modération de contenu ne saurait être maintenue.

V. Résultat

User Rights estime que la décision de TikTok de désactiver un compte n'était pas justifiée. La plateforme n'a pas clairement indiqué la base juridique ou les motifs contractuels de la décision et n'a donc pas satisfait aux exigences minimales de justification de la mesure. User Rights estime donc que TikTok doit annuler sa décision de modération.

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.