

DIREITO DO CONSUMIDOR NOS JOGOS ONLINE: A NECESSIDADE DA INSTAURAÇÃO DE PROCESSOS NAS HIPÓTESES DE BANIMENTO

CONSUMER RIGHTS IN ONLINE GAMES: THE NEED TO ESTABLISH PROCESSES IN CASES OF BANNING

Leonardo Couto Vieira Filho¹
Luan Chrisler Silva Santos²
Prof. Esp. Miguel Borges Santos Bomfim³
Prof.^a. Me. Camila de Mattos Lima Andrade⁴

RESUMO

Cada vez mais novos usuários buscam os jogos online como um meio de auferir lucros ou então apenas para um lazer próprio. Entretanto, a baixa regulamentação em relação aos direitos e proteção do consumidor sobre o tema faz com que este possa se tornar vulnerável perante imposições ou decisões unilaterais por parte das empresas desenvolvedoras. Acontece que, parte dessas decisões resultam no banimento da conta do usuário sem que este tenha espaço para um prévio direito de defesa, tendo como consequência a perda da propriedade digital junto com qualquer valor investido por meio de microtransações. Logo, o presente artigo busca examinar se a vulnerabilidade causada pela não observância do direito de defesa por parte do jogador apresenta uma violação ao princípio do devido processo legal, bem como averiguar se essas medidas geram enriquecimento ilícito para as empresas produtoras. Neste sentido, por meio de uma pesquisa descritiva e com abordagem qualitativa, analisou-se a problemática em questão através do estudo de decisões judiciais, juntamente com a coleta de dados por meio de levantamento de referencial teórico e jurisprudencial, oriundos da lide consumerista. Ao final da pesquisa, foi observado que existem medidas, principalmente o banimento, que, tomadas por parte das empresas produtoras de jogos, de fato, violam direitos do consumidor, sendo necessária a observância do direito constitucional do devido processo legal e do contraditório.

PALAVRAS-CHAVE

Proteção consumerista. Propriedade digital. Microtransação.

¹Discente do curso de Direito do Centro Universitário UniFTC de Jequié-BA, e-mail: leonardo.cvf@hotmail.com

²Discente do curso de Direito do Centro Universitário UniFTC de Jequié-BA, e-mail: luanchrisler@gmail.com

³Professor Orientador do Centro Universitário UniFTC de Jequié-BA, Bacharel em Direito, e-mail: miguel.bomfim@ftc.edu.br

⁴Professora Coorientadora do Centro Universitário UniFTC de Jequié-BA, Bacharel em Direito, e-mail: candrade.jeq@ftc.edu.br

ABSTRACT

More and more new users are looking for online games as a means of earning profits or just for their own leisure. However, the low regulation in relation to consumer rights and protection on the subject makes it vulnerable to impositions or unilateral decisions on the part of the developer companies. It turns out that part of these decisions result in the user's account being banned without the user having room for a prior right of defense, resulting in the loss of digital property along with any amount invested through microtransactions. Therefore, this article seeks to examine whether the vulnerability caused by the player's non-compliance with the right of defense presents a violation of the principle of due process, as well as to determine whether these measures generate illicit enrichment for the producing companies. In this sense, through a descriptive research and with a qualitative approach, the problem in question was analyzed through the study of judicial decisions, together with the collection of data through a survey of theoretical and jurisprudential references, arising from the consumerist dispute. At the end of the research, it was observed that there are measures, mainly the ban, which, taken by the game producing companies, in fact, violate consumer rights, requiring the observance of the constitutional right of due process of law and the contradictory.

KEYWORDS

Consumer protection. Digital property. Microtransaction.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a indústria dos jogos online vem se tornando cada vez mais um setor que se encontra em ascensão. Por conta do seu aumento exponencial, a quantidade de novos usuários que entram nesse ramo buscando o lazer ou até mesmo uma forma de explorar novas fontes de renda podem se encontrar desprotegidos caso exista uma baixa regulamentação no que tange aos direitos e proteção do consumidor, sejam pelas transações internas ou até mesmo por conta da aceitação de um contrato de adesão que por muitas vezes pode apresentar cláusulas abusivas que passam despercebidas pelos usuários.

As microtransações que ocorrem dentro dos jogos online, permitindo a compra de melhorias, *skins*⁵ e itens se intensificaram nos últimos anos, principalmente nos jogos gratuitos online. Porém, todas essas aquisições são vinculadas a uma conta de usuário e não ao cadastro como pessoa física do jogador. E como em qualquer outro ambiente social, dentro dos jogos online, há normas e condutas aceitas e não aceitas, assim como um conjunto de normas a

⁵ Visuais alternativos que possibilitam a customização de itens ou personagens em uma conta.

serem seguidas, que geram punições aos usuários e podem levá-los até a perda da conta.

Ocorre que, ao ser punido, o jogador perde acesso a toda a propriedade digital que adquiriu dentro do jogo sem passar por um processo administrativo competente, ficando inerte a propriedade antes adquirida. Dessa forma, as empresas o obrigam a criar uma outra conta e a adquirir novamente o que deseja usufruir.

Assim, surge o seguinte questionamento: o banimento de contas por parte das empresas produtoras de jogos online é uma medida que gera uma violação consumerista e infringe o princípio do devido processo legal?

Diante disso, é visível que o tema em questão pode se mostrar altamente relevante na área acadêmica e social. Em relação ao primeiro, por conta das decisões, termos, temas e conceitos tratados em diversas áreas da graduação. O segundo, por sua vez, se torna importante pois visa esclarecer aos usuários os seus direitos e o que se deve fazer ao se verem lesados em uma relação consumerista.

O conceito de relação consumerista pode ser definido quando em um dos pólos da relação podemos identificar o consumidor, e no outro, o fornecedor, ambos comerciando produtos e serviços (NUNES, 2017). Ademais, vale ressaltar que essa relação jurídica representa um vínculo entre pessoas na qual existem obrigações entre as partes, entretanto, só haverá essa relação caso o vínculo esteja regulado por uma norma jurídica. (TARTUCE; AMORIM, *apud* DINIZ 2021)

Por sua vez, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) apresenta o conceito de consumidor no seu art. 2º, vejamos: “Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

Quanto à conceituação dos contratos de adesão, a Lei nº 8078/90, em seu art. 54, demonstra que: “Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”.

No que tange às microtransações, precisamos entender a origem desta palavra. Segundo o Dicionário Etimológico, “Micro” vem do grego *mikrós*, que significa pequeno, enquanto transação se remete a uma ação comercial⁶. Desta forma, extraímos que significam pequenas compras que ocorrem dentro de um jogo ou um aplicativo, gerando como resultados, bens digitais. Bens estes que são intangíveis e variam em infinitas coisas que são conhecidas como propriedades digitais.

⁶ DICIONÁRIO Etimológico: etimologia e origem das palavras. [S. l.]: 7Graus, 2008. Disponível em: <https://www.dicionarioetimologico.com.br>. Acesso em: 14 abr. 2022.

Alicerçado em nossa Constituição Federal, em seu art. 5º, incisos LIV e LV, o princípio do devido processo legal é fundamental para que toda e qualquer pessoa tenha direito a um processo exclusivamente previsto na legislação vigente, usufruindo assim de todos os direitos e garantias que a Carta Magna pode oferecer (BARROSO, 2016). O referido princípio é essencial para a manutenção do ordenamento jurídico nacional, pois ele garante direitos fundamentais como a ampla defesa e o contraditório. Desta forma, o indivíduo não poderá sofrer restrição de direitos ou ter a sua liberdade privada sem todas as fases de um processo legal, como dito nos incisos acima.

Assim, o objetivo do presente artigo é examinar se a possível vulnerabilidade consumerista causada pelo fato do banimento ocorrer sem espaço para o direito de defesa e exposição do contraditório em meio aos jogos online no Brasil constitui a uma violação ao princípio do devido processo legal, tal como averiguar se essa medida punitiva por parte das empresas produtoras de jogos gera enriquecimento ilícito. Esse objetivo será alcançado através da análise de decisões judiciais que condenaram grandes distribuidoras de jogos a indenizações por banimentos em contas e da coleta de dados por meio da leitura de doutrinas, artigos e outros julgados oriundos da lide consumerista.

2. METODOLOGIA

Partindo do pressuposto que o presente trabalho tem como objetivo a realização de um estudo para compreender a fragilidade da relação consumerista nos jogos online, o tipo de pesquisa a ser utilizado quanto à finalidade será uma pesquisa básica (SCHWARTZMAN, 1979), que pode ser entendida como aquela que reúne conhecimentos e informações que eventualmente podem criar resultados acadêmicos relevantes mas sem fazê-lo diretamente, tendo em vista o intuito de aprofundar o conhecimento teórico científico sobre o tema proposto sem a preocupação com a aplicabilidade instantânea dos resultados.

Quanto aos objetivos, será utilizada a pesquisa descritiva através da análise de julgados, doutrinas e artigos referentes ao tema em questão, tendo como propósito uma pesquisa baseada no aprofundamento de assuntos teóricos seguida da sua posterior análise. Todavia, vale ressaltar que atualmente não há no Brasil um número satisfatório de julgados a respeito do assunto, podendo citar como exemplo entre os poucos existentes o processo nº 0801514-98.2021.8.19.0038 do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

Por mais que atualmente existam várias empresas no ramo dos jogos online, iremos utilizar como exemplo e analisar os termos de serviço da empresa Riot Games para posteriormente avaliar as cláusulas com o devido embasamento jurídico e doutrinário.

Em relação ao método da pesquisa, utilizaremos o método indutivo. Pois ele salienta que podemos construir uma visão sobre a problemática do assunto a partir da observação de repetidos fenômenos através da: observação dos fenômenos; descoberta da relação entre eles; generalização da relação. (MARCONI; LAKATOS, 2021)

A abordagem a ser utilizada, por sua vez, será a qualitativa (SERVILHA; MEZAROB, 2019). Essa escolha se deve pois no decorrer do projeto iremos analisar de forma crítica os dados coletados através da leitura de doutrinas, artigos e julgados oriundos da lide consumerista. Além disso, a abordagem escolhida nos dá a liberdade de analisar subjetivamente o tema e o relacionar com variados fatores ligados ao contexto natural. (LOZADA; NUNES, 2019).

3.1. DA RELAÇÃO DE CONSUMO NO BRASIL

3.1.1. Breve histórico

Com o surgimento da Constituição Federal de 1988, a proteção aos direitos do consumidor finalmente nivela-se ao grau de direito fundamental (ALMEIDA, 2020), sendo esse direito amparado nos artigos 5º, XXXII e 170, V da CF e posteriormente pelo atual CDC, previsto na Lei nº 8.078/90.

Partindo para o ramo digital, o avanço tecnológico e a expansão da Internet nas últimas décadas trouxeram novas funcionalidades e uma maior facilidade na comunicação entre pessoas. Tendo em vista o aprimoramento dessa nova ferramenta, o *e-commerce* (comércio eletrônico) surge como uma alternativa na comercialização de produtos e serviços no meio digital por meio de plataformas virtuais. Esse comércio pode ser classificado em duas categorias, sendo eles: o comércio eletrônico direto e indireto. No primeiro, o tipo de produto ou serviço comercializado não é entregue fisicamente ao comprador pois ele apenas existe na sua forma virtual (músicas, jogos ou *softwares*⁷). O segundo, por sua vez, é entregue de forma física ao comprador, pois os bens são tangíveis e precisam do devido transporte. (SCHERKERKEWITZ, 2014)

Entretanto, por ser um novo ramo, os consumidores corriam o risco de encontrar-se desamparados por não haver uma legislação específica que resguardasse os direitos do consumidor na Internet. Com isso, destaca-se o surgimento do Decreto nº 7.962 no ano de 2013 que regulamenta a Lei nº 8.078 (CDC) para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico e a Lei nº 12.965, criada em 2014 com o objetivo de estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, apresentando em seu art. 2º, V, o reconhecimento da livre iniciativa, livre concorrência e a defesa do consumidor.

3.1.2. O CDC nas relações dos jogos online

De acordo com o estudo realizado pela Pesquisa Game Brasil, no ano de 2022 o número de brasileiros que consomem jogos online por meio de

⁷ Termo utilizado para descrever programas executados por computadores.

dispositivos móveis, consoles ou computadores alcançou a marca de 74,5% (setenta e quatro vírgula cinco por cento). (TADEU, 2022). Tendo isso em vista, é inegável que toda a temática envolvendo os jogos online está bastante difundida em nosso país.

Entretanto, o assunto em questão ainda é muito novo dentro do nosso meio jurídico. Reflexo disso é o baixo número de decisões judiciais e a não existência de uma legislação própria para o assunto. Todavia, por mais que não exista legislação própria, o CDC, fomentado pelo princípio da especialidade⁸, supre de maneira razoável qualquer lide que surja a partir do tema, valendo ressaltar que a sua aplicabilidade dentro dos jogos online em nada se difere de uma aplicação em qualquer outra relação consumerista.

Antes de adentrarmos no cerne da questão, é necessário entendermos a partir de que momento se inicia a relação de consumo e quais são as partes envolvidas. Como mencionado no início da pesquisa, o CDC em seu art. 2º caracteriza o consumidor como toda pessoa física ou jurídica que, como destinatário final, adquire ou utiliza um produto ou serviço. No caso em questão, temos a figura do jogador representando o lado contratante. A empresa desenvolvedora, por sua vez, está no outro pólo da relação e corresponde a fornecedora do serviço, sendo ela conceituada no art. 3º do mesmo dispositivo.

Para ter acesso a um jogo online, inicialmente a pessoa precisa passar pelo processo da criação de conta, momento esse que é necessário o preenchimento de um formulário com os dados pessoais do jogador. Vale ressaltar que essas informações não serão expostas ao público, apenas tendo acesso aos dados da empresa e do próprio jogador. Após essa etapa, o jogador é levado a consentir com os termos de uso juntamente com as cláusulas (tema esse que será abordado futuramente) apresentadas pela desenvolvedora, sendo esse um pré-requisito para que o jogador possa ter acesso ao que deseja usufruir.

Uma outra questão abordada no começo da pesquisa é em relação a possibilidade do uso dos jogos online como uma fonte de renda. Atualmente, existem diversas formas de se auferir lucros por meio dos jogos online, tendo como exemplo o compartilhamento de conteúdos pelo YouTube ou a transmissão de vídeos ao vivo por serviços de *streaming*⁹, tendo como destaque a plataforma da *Twitch*. Além disso, a modalidade dos *e-sports* (esportes eletrônicos) movimenta milhões de dólares em premiações ao redor do mundo, tendo como exemplo o *The International*, campeonato do jogo *DotA 2* que em 2019 premiou com mais de US \$30 milhões de dólares aos jogadores participantes. (MENEZES, 2020). Tendo em vista a extensão do assunto e a necessidade de se delimitar o presente artigo, optamos por não prolongar toda essa temática.

Outra questão controversa diz respeito à relação de trabalho que o usuário cria a partir do momento em que se utiliza os jogos online como fonte de renda. A relação de consumo passa a ser substituída por uma relação civil? Considerando as transações que ocorrem dentro dos jogos, não existe a

⁸ De acordo com o princípio da especialidade, sempre haverá a prevalência da lei especial sobre a geral.

⁹ Tecnologia que permite o consumo de conteúdos online sem a necessidade de prévio *download*.

hipótese do afastamento do CDC e nem da relação de consumo por parte dos jogadores, tendo em vista que eles são os destinatários finais desta relação. Além disso, por mais que o jogo seja gratuito ou que o usuário opte por não consumir nenhum conteúdo opcional, não se afasta a responsabilidade por parte do prestador. Isso porque, por mais que não seja cobrado nenhum valor ao usuário, as desenvolvedoras ainda obtêm lucro por meio da venda de publicidade ou pelo próprio cadastro do jogador. (SCHERKERKEWITZ, 2014)

3.2. DA POSSIBILIDADE DE EXISTÊNCIA DE VULNERABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO DENTRO DOS JOGOS ONLINE

Os jogos online hoje movimentam bilhões de dólares na economia mundial. No Brasil, somente em 2021, a expectativa de faturamento das distribuidoras e empresas produtoras foi de aproximadamente US \$2,3 bilhões de dólares, fato este, que coloca o país como primeiro colocado no ranking de receitas na América Latina e 12º no ranking mundial. (OLIVEIRA, 2022)

Estes jogos fazem parte da nossa sociedade há mais de 40 anos, porém, a forma de consumi-los não é mais a mesma. Nos primórdios dos jogos, ter a conexão direta de um dispositivo com outro, possibilitando que duas ou mais pessoas pudessem disputar uma partida onde ambos pudessem estar geograficamente em lugares distintos, criou a base para que na atualidade, a indústria dos jogos pudesse vir a monetizar das mais diferentes formas.

Para falarmos sobre os impactos dessas relações existentes dentro dos jogos, é necessário explicar como a contemporaneidade compulsiva o consumo desgovernado. Sofremos um bombardeio diário de estímulos cerebrais intensos ocasionados por campanhas de publicidade minuciosamente pensadas para converter nossos olhares em anseios, e conseqüentemente, em compras. À vista disso, é público e notório a existência de uma fragilidade dos sujeitos na sociedade moderna, tornando-os vulneráveis em face do mercado. (LIPOVETSKY, 2007)

Em seu art. 4º, inciso primeiro, o CDC elucida sobre a vulnerabilidade, que dentro do ordenamento pátrio, caracteriza-se como um dos princípios que regem as relações de consumo. O sistema jurídico brasileiro reconhece positivamente que o consumidor é o sujeito mais fraco na relação de consumo, pois este não é dotado de conhecimentos jurídicos, científicos e técnicos sobre o bem consumido. (MORAES, 2009). Conforme o professor Paulo Valério Dal Pai Moraes nos ensina, o reconhecimento da vulnerabilidade no ordenamento ocorre à custa da existência do risco de que os consumidores venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física, psíquica ou na esfera econômica por parte do sujeito mais potente na relação¹⁰, na análise em tela, os fornecedores e distribuidores, que ordinariamente são superiores na seara técnica, econômica e jurídica.

Importante frisar que o direito brasileiro enxerga a presunção de vulnerabilidade como absoluta (DO CANTO, 2013), e nos termos estudados, ela se torna ainda mais extensa por alguns fatores. Antes de mais nada, há uma diferença geográfica, os sujeitos estão em nações distintas, assim, quando os

¹⁰ Idem, ibidem.

indivíduos estão em países diferentes, a vulnerabilidade se torna mais profunda. (WEI, 2017)

Atualmente, os jogos online, sejam eles gratuitos ou pagos, possibilitam a realização de microtransações, utilizando a moeda corrente nacional de cada país onde ele foi distribuído. Com isso, surgem barreiras referentes a vulnerabilidade do contrato, tais como a falta de conhecimento dos termos e serviços, o baixo valor das microtransações e quando nos remetemos a esfera judicial, a propositura de uma ação requer custas, honorários e afins, o que se torna mais um obstáculo para o consumidor.

Diante do exposto acima, é de extrema importância lembrar que não há legislação específica para o assunto no Brasil, fator que faz surgir o questionamento titular do tópico. Pois, o instrumento de proteção consumerista brasileiro, o CDC, apesar de conceituar legalmente o significado da palavra consumidor em seu art. 2º como aquele que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final, não traz dispositivos específicos para a relação consumerista dentro dos jogos online.

3.3. O OBJETO DA RELAÇÃO DE CONSUMO NOS JOGOS ONLINE

O entendimento sobre a relação de consumo existente dentro dos jogos online é extremamente necessário para a compreensão da relevância científica e social que o desenvolvimento deste instrumento científico nos traz.

Orlando Gomes (2007) nos traz que, “O objeto do contrato não é a prestação nem o objeto desta. A prestação é objeto da obrigação e seu objeto tanto pode ser a entrega de uma coisa como o exercício de uma atividade ou a transmissão de um direito”. (GOMES, 2007, p. 65)

Explicitado nas alíneas acima, há relação consumerista entre os Termos de Serviço analisados. Consoante o dispositivo contratual, ao realizar uma microtransação, o usuário está recebendo uma cessão de uma licença de uso. Ainda de acordo com os Termos da empresa, esta licença é intransferível, revogável, pessoal, limitada e não exclusiva¹¹. Desta forma, há a necessidade de questionar se tal cessão e a aquisição de bens virtuais (RODRIGUES, 2016) se enquadra em um serviço para fins de efetiva proteção do consumidor.

3.4 JOGOS ONLINE DEVEM SER CATEGORIZADOS COMO SERVIÇOS

O CDC determina em seu art. 3º, §2, que serviços são “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração”. Esta definição, embora vaga, estabelece alguns requisitos pertinentes para a identificação de um serviço dentro do Direito do Consumidor, sendo eles, a atividade e a remuneração.

3.4.1. A atividade

¹¹ LEAGUE OF LEGENDS. Termos de uso. Disponível em: <<http://br.leagueoflegends.com/pt/legal/termsfuse>> Acesso em: 12 mai. 2022.

Nos casos analisados, as próprias distribuidoras classificam os jogos online como serviços, pois eles englobam aplicativos, sites, apoio a competições, campeonatos, os próprios jogos e afins. Esta classificação ocorre em razão do objeto desta licença ser o uso de um *software*, que é mantido exclusivamente pela empresa distribuidora. Esta, ao contrário do usuário, é a proprietária do jogo¹².

Para um jogo online estar disponível em um servidor, ter constante correção de erros, balanceamento constante para que proporcione uma experiência cada vez mais imersiva e satisfativa ao jogador, demanda recursos financeiros. Com isso, é facultado ao distribuidor a possibilidade de finalizar as atividades do jogo quando a sua disponibilização estiver inviável, fator este que pode ocorrer a qualquer momento (PANKIEWICZ, 2010).

Dentro do ambiente que o jogo online proporciona, normalmente os usuários têm acesso a uma loja oficial do distribuidor, onde eles podem adquirir licenças referentes a itens, melhorias, *skins* e afins. Conforme citado anteriormente, licenças revogáveis, pessoais e não negociáveis¹³.

Como a falta de legislação específica ou análoga assola nosso país, não foi localizada nenhuma decisão monocrática ou acórdão do Supremo Tribunal de Justiça em consultas ao portal oficial que discorresse sobre a natureza dos serviços aqui apresentados¹⁴.

Analisando a tributação brasileira, observamos a Lei Complementar nº 116/2003, que versa sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), verificamos que entre a extensa lista do que é considerado um serviço para efeitos jurídicos e legais, o “licenciamento ou cessão de direitos de uso de programas de computação” está presente. Pelo menos quatro Tribunais de Justiça de estados brasileiros também sustentam a tese de que a atividade

¹² Idem, ibidem.

¹³ JOGOS online - O básico. [S. l.], c2022. Disponível em: <https://www.internetmatters.org/pt/resources/online-gaming-advice/the-basics/#:~:text=Eles%20costumam%20ser%20free-to,para%20os%20recursos%20do%20jogo>. Acesso em: 19 maio 2022.

¹⁴ Foram efetuadas numerosas consultas infrutíferas ao website do STJ (<http://www.stj.jus.br/portal/site/STJ>) e ao portal (<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia>). A última consulta foi realizada em 19 de maio de 2022.

exercida pelos jogos online os categoriza como serviços, sendo eles: Rio de Janeiro¹⁵, São Paulo¹⁶, Paraná¹⁷ e o Distrito Federal¹⁸.

3.4.2. A remuneração

Conforme explicitado ao decorrer do texto, os jogos online analisados possibilitam a qualquer usuário a aquisição de bens virtuais em moeda corrente nacional. Ao adquirir estas licenças de uso, os usuários ganham melhorias estéticas que os diferenciam dos que não possuem.

Em face do argumento acima, pode surgir dúvidas se o jogador que não faz compras dentro do jogo pode deixar de ser considerado consumidor, e a resposta para isso é não. Os jogadores que não consomem conteúdos pagos também geram vantagens ao distribuidor do jogo, pois eles fazem com que o usuário que faz aquisições, tenha a sensação ainda maior de exclusividade, fomentando ainda mais o consumo de novas *skins*. Esta simples logística, é responsável por todo o faturamento do serviço.¹⁹ Paralelo a isso, os custos que o jogador que não compra dentro do jogo gera, são custeados pelos que realizam microtransações.

Por fim, o CDC em seu art. 29, dispõe sobre consumidores por equiparação, o que pode facilmente ser aplicado aos consumidores aqui tratados, pois no caso em tela, estes estão sujeitos às práticas comerciais do fornecedor do jogo.

3.5. MICROTRANSAÇÕES E A PROTEÇÃO CONSUMERISTA

Após a apresentação dos dados e pensamentos doutrinários aqui explicitados, demonstramos que o consumidor nestas relações sendo um

¹⁵ TJ-RJ. APELAÇÃO CÍVEL: AC nº 0196087-96.2015.8.19.0001. 26ª Câmara Cível. Relatora: Des. Sandra Santarém Cardinali. DJ: 22/02/2018. *JusBrasil*, 2018. Disponível em: < <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/583478458/apelacao-apl-1960879620158190001-rio-de-janeiro-madureira-regional-3-vara-civel/inteiro-teor-583478474?ref=serp> > Acesso em: 13 maio 2022.

¹⁶ TJ-SP. APELAÇÃO CÍVEL: AP 1009896-22.2015.8.26.0100. 3ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Donegá Morandini. DJ: 02/10/2017. *JusBrasil*, 2017. Disponível em: < <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/506523252/10098962220158260100-sp-1009896-2220158260100/inteiro-teor-506523272?ref=serp> > Acesso em: 13 maio 2022.

¹⁷ TJ-PR. APELAÇÃO CÍVEL: APL 13673659. 9ª Câmara Cível. Relator: Des. Domingos José Peretto. DJ: 25/06/2015. *JusBrasil*, 2015. Disponível em: < <https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/209389545/apelacao-apl-13673659-pr-1367365-9-acordao?ref=serp> >. Acessado em: 13 maio 2022.

¹⁸ TJ-DF. APELAÇÃO CÍVEL DO JUIZADO ESPECIAL: ACJ 20140910153248. 2ª Turma Recursal dos JE-DF. Relator: Demetrius Gomes Cavalcanti. DJ: 17/04/2015. *JusBrasil*, 2015. Disponível em: < <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/182852970> >. Acessado em: 13 de maio de 2022.

¹⁹ MARIN DE LA IGLESIA, J.L.; LABRA GAYO, J.E. Doing business by selling free services. In: LYTRAS, M.; DAMIANI, E., ORDÓÑES DE PABLOS, P. (eds) *Web 2.0*. Boston: Springer, 2008, p. 89-102.

simples possuidor de licenças de uso que podem ser cessadas ou interrompidas unilateralmente é a parte vulnerável da relação.

Ao usar os serviços da produtora, o consumidor tem a opção de adquirir diversos bens virtuais. Há jogos em que o usuário precisa dispor de dezenas de milhares de reais caso queira usufruir de todas as *skins* que o jogo tem a oferecer. Tal fator preocupa, devido à fragilidade que essa aquisição apresenta. Pois as regras de usuários impostas pelas produtoras, não possibilitam a oitiva do usuário, sendo assim, não abrem espaço para o contraditório, executando medidas disciplinares, inclusive banimentos, suspensão ou encerramento das contas.

Dentro do presente tópico, há a resposta para a indagação suscitada anteriormente se os banimentos geram enriquecimento ilícito às produtoras. Conforme o exposto, a resposta é não, pois os usuários são detentores de uma cessão não pessoal, o que não o torna proprietário do bem adquirido, mas apenas usuário.

3.5.1. Os banimentos

Presente em quase todos os jogos online existentes, o banimento é a forma mais severa de punição que um jogador pode enfrentar. Os motivos que podem levá-lo a tal sanção são os mais diversos, podem inclusive serem ocasionados por reincidência em faltas menores, abandono de partidas ou por condutas inadequadas. O presente trabalho não tem o papel de questionar os banimentos, afinal, os próprios autores têm o anseio de muitos jogadores que se comportam de maneira tóxica dentro das comunidades sendo banidos. O problema surge com a forma que estas medidas administrativas são tomadas, pois o usuário ao sofrer uma punição, nos jogos analisados, não têm nenhuma oportunidade de expor o contraditório.

As empresas tomam o *report*²⁰ como verdade, sem espaço para que o jogador ao menos possa se defender do que foi acusado. Então, como abordado anteriormente, no caso de banimento, o jogador perderá acesso a tudo o que tiver adquirido.

Em consonância com o pensamento aqui abordado, surgiram no país, diversos processos judiciais com fatos similares e com pedidos para que os jogadores pudessem acessar novamente os seus itens sem realizar uma nova compra, nessa esfera, destaca-se o processo nº 0801514-98.2021.8.19.0038 no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, onde uma empresa distribuidora de jogos foi condenada a transferir os itens adquiridos para a nova conta de um jogador banido.

No processo em tela, a defesa do autor entendeu que o bloqueio dos itens do jogador era uma prática abusiva e que violava o CDC, fator este que foi julgado procedente pela magistrada Rita de Cassia Rodrigues dos Santos

²⁰ Denúncia feita por outros jogadores.

Garcia, que condenou a empresa produtora em R\$ 3.000,00 (três mil reais) por danos morais além da obrigação de transferir os itens para a nova conta²¹.

3.5.2. A necessidade de legislação específica

De acordo com o que foi visto ao decorrer da pesquisa, por mais que o CDC ampare de maneira geral qualquer lide que surja a partir do tema em questão, é notório que a falta de uma regulamentação específica por parte do Estado é um dos fatores que comprova a vulnerabilidade do jogador perante as grandes empresas do ramo dos jogos online.

Acontece que alguns países entendem a importância dessa regulamentação, tendo como exemplo a França. Surgida em 2010, a ARJEL²² (Autorité de Régulation des Jeux en Ligne) é uma autoridade administrativa independente que foi criada com o objetivo de regulamentar o setor dos jogos online. Assim, tendo em vista a atual compreensão de outros países sobre o assunto, é de extrema importância que o Brasil também tenha a percepção de que é necessário a criação de uma legislação específica.

3.5.3. A necessidade da instauração de processos internos nas empresas e do exercício do contraditório

Analisando o processo judicial acima, subtrai-se que os banimentos compulsórios aplicados pelas distribuidoras contra os jogadores violam a proteção que o CDC oferece. Em razão desta ótica, evidencia-se a necessidade de reformulação na maneira como os processos de banimentos ocorrem internamente nas empresas produtoras de jogos.

Quando banido, o jogador tem um prejuízo financeiro, e como o caso em tela nos mostra, ele viola o ordenamento jurídico nacional. Como os jogadores no geral não têm conhecimento de seus direitos, o número de ações judiciais no Brasil em face das distribuidoras e produtoras por banimentos ainda é baixo.

Nesse ponto, é importante salientar que os jogadores precisam de um espaço para responderem as denúncias, pois as punições não podem mais ocorrer de forma unilateral, considerando apenas os fatos narrados pelo usuário que faz o *report*. Muitos desses usuários têm falsas impressões sobre o ocorrido e isto não pode ser tomado como *suprassumo* da verdade, sem que o jogador exerça seu princípio constitucional do contraditório e ampla defesa. Pois, como informado alhures, os termos de uso e serviços das empresas analisadas violam direitos do consumidor.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

²¹ JOGADOR banido de LoL vence processo judicial contra Riot Games no RJ. [S. /]., 16 maio de 2022. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2021/04/08/jogador-banido-de-lol-vence-processo-judicial-contrario-riot-games-no-rj/>. Acesso em: 16 de maio de 2022.

²² ANJ, The National Gambling Authority. [S. /]. Disponível em: <https://anj.fr/english>. Acesso em: 13 maio 2022.

Ao fim do presente trabalho, foram analisadas diversas questões sobre os jogos online e verificou-se que há práticas e medidas tomadas por parte das empresas produtoras e distribuidoras de jogos que de fato violam direitos do consumidor. Como objetivo específico, destacou-se a necessidade do exercício do direito constitucional do devido processo legal e do contraditório, uma vez que as empresas interrompem unilateralmente os meros contratos de cessão que os jogadores possuem.

Assim sendo, é necessário que jurisprudência pátria reconheça os jogos online como serviços e que faça a devida equiparação do jogador ao consumidor, a fim de que o usuário possa gozar da efetiva proteção consumerista que o CDC nos traz. Ainda que não tenha sido possível acessar aos autos dos referidos processos, extraiu-se um imenso saber jurídico sobre pensamentos de grandes tribunais nacionais. Aqui, defende-se o consumidor, que é o verdadeiro indivíduo vulnerável da relação.

REFERÊNCIAS

A DEFESA do Consumidor no Brasil, s.d. Disponível em: <https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil>. Acesso em: 9 abr. 2022

ANJ, The National Gambling Authority. [S. l.]. Disponível em: <https://anj.fr/english>. Acesso em: 13 maio 2022.

BARROSO, Carlos Eduardo Ferraz de Mattos. **Sinopses Jurídicas**. Teoria Geral do Processo e Processo de Conhecimento. 16^a ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.

BITTAR, Eduardo.C. B. **Metodologia da pesquisa jurídica: teoria e prática da monografia para concursos de direito**. 14.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9788547204143/>. Acesso em: 27 out. 2021.

BITTAR, Eduardo C. B. **Metodologia da pesquisa jurídica: Teoria e prática da monografia para os cursos de Direito**. 14. ed. [S. l.]: Saraiva, 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788547204143/pageid/0>. Acesso em: 3 dez. 2021.

DO CANTO, Rodrigo E. **Direito do consumidor e vulnerabilidade no meio digital**. In: Revista de direito do consumidor, São Paulo, ano 22, vol. 87, p. 179-208, mai.-jun. 2013

GOMES, Orlando. Contratos. Coord.: Edvaldo Brito. Atualização: Antonio Junqueira de Azevedo e Francisco Paulo de Marino. 26 ed. rev., atual. e aumentada de acordo com o Código Civil de 2002. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 6

JOGADOR banido de LoL vence processo judicial contra Riot Games no RJ. [S. l.], 16 maio 2022. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2021/04/08/jogador-banido-de-lol-vence-processo-judicial-contra-riot-games-no-rj/>. Acesso em: 16 maio 2022.

JOGOS online - O básico. [S. l.], 2022. Disponível em: <https://www.internetmatters.org/pt/resources/online-gaming-advice/the-basics/#:~:text=Eles%20costumam%20ser%20free-to,para%20os%20recursos%20do%20jogo>. Acesso em: 19 maio 2022.

JUSBRASIL, 2015. TJ-SP. APELAÇÃO CÍVEL: AP 1009896-22.2015.8.26.0100. 3ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Donegá Morandini. DJ: 02/10/2017. Disponível em: <<https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/209389545/apelacao-apl-13673659-pr-1367365-9-acordao?ref=serp>>. Acesso em: 13 de maio de 2022.

_____, 2015. TJ-DF. APELAÇÃO CÍVEL DO JUIZADO ESPECIAL: ACJ 20140910153248. 2ª Turma Recursal dos JE-DF. Relator: Demetrius Gomes Cavalcanti. DJ: 17/04/2015. Disponível em: <<https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/182852970/apelacao-civel-do-juizado-especial-acj-20140910153248?ref=serp>>. Acesso em: 13 maio 2022.

_____, 2017. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/506523252/10098962220158260100-sp-1009896-2220158260100/inteiro-teor-506523272?ref=serp>> Acesso em: 13 de maio de 2022.

_____, 2018. TJ-RJ. APELAÇÃO CÍVEL: AC nº 0196087-96.2015.8.19.0001. 26ª Câmara Cível. Relatora: Des. Sandra Santarém Cardinali. DJ: 22/02/2018. Disponível em: <<https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/583478458/apelacao-apl-1960879620158190001-rio-de-janeiro-madureira-regional-3-vara-civel/inteiro-teor-583478474?ref=serp>> Acesso em: 13 de maio de 2022.

LEAGUE OF LEGENDS. Termos de uso. Disponível em: <<http://br.leagueoflegends.com/pt/legal/termsfuse>> Acesso em: 12 de maio de 2022.

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal**: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo. São Paulo: Companhia das Letras, 2007

LOZADA, Gisele.; NUNES, Karina.da. S. **Metodologia Científica**. [Digite o Local da Editora]: Grupo A, 2019. 9788595029576. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029576/>. Acesso em: 03 nov. 2021.

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina da Silva. **Metodologia científica**. Porto Alegre: [s. n.], 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595029576/pageid/0>. Acesso em: 3 dez. 2021.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 9. ed. atual. São Paulo: Editora Atlas, 2021. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4\]!/4/54/2/2/4/3:0\[%2CCDU\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4]!/4/54/2/2/4/3:0[%2CCDU]). Acesso em: 17 abr. 2021.

MARIN DE LA IGLESIA, J.L.; LABRA GAYO, J.E. **Doing business by selling free services**. In: LYTRAS, M.; DAMIANI, E., ORDÓÑES DE PABLOS, P. (eds) Web 2.0. Boston: Springer, 2008, p. 89-102

MENEZES, Bruna Campos de. O que são esports? Como surgiram e os principais jogos competitivos. [S. l.], 1 ago. 2020. Disponível em: <https://ge.globo.com/esports/noticia/esports-o-que-sao-como-surgiram-e-tudo-sobre-o-cenario-competitivo.ghtml>. Acesso em: 22 abr. 2022.

MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no Direito**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553611560/pageid/4>. Acesso em: 3 dez. 2021.

MORAES, Paulo V.D.P. **Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito**. 3. ed. rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125

OLIVEIRA, Camilla de. Mercado de Games no Brasil em 2022: números e tendências do setor. [S. l.], 9 jul. 2022. Disponível em: https://olist.com/blog/pt/como-vender-mais/inteligencia-competitiva/mercado-de-games-no-brasil/#Mercado_de_Games_no_Brasil_e_no_mundo. Acesso em: 13 de maio de 2022.

PANKIEWICZ, Igor. **Quanto custa fazer um jogo?**. [S. l.], 22 jan. 2010. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/video-game-e-jogos/3507-quanto-custa-fazer-um-jogo-.htm>. Acesso em: 19 maio 2022.

PASQUALOTTO, Adalberto. O Código de Defesa do Consumidor em face do Novo Código Civil. Disponível em: <http://tmp.mpce.mp.br/orgaos/CAOCC/dirConsumidor/artigos/Artigo.Consumidor-.CDC.em.face.do.Novo.Codigo.Civil.pdf>. Acesso em: 13 de maio de 2022.

RODRIGUES, J. C. **Brincando de deus**: criação de mundos virtuais e experiências de imersão digitais. Nova Iguaçu: Marçupial, 2016

SCHERKERKEWITZ, Iso Chaitz. **Direito e Internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. 171 p.

SERVILHA, Cláudia.; MEZAROB, Orides. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. São Paulo: Editora Saraiva, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553611560/>. Acesso em: 27 out. 2021.

TADEU, Vinícius; TORTELLA, Tiago. **Público gamer cresce e 3 em cada 4 brasileiros consomem jogos eletrônicos**. São Paulo, 18 abr. 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/publico-gamer-cresce-e-3-em-cada-4-brasileiros-consomem-jogos-eletronicos>. Acesso em: 19 abr. 2022.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**: Direito Material e Processual. 10. ed. rev. atual. e aum. Rio de Janeiro: Editora Método, 2021. 686 p.

WEI, Dan. **Consumer Protection in the Global Context**: The Present Status and Some New Trends. In: LIMAMARQUES, Cláudia e WEI, Dan (Eds.). **Consumer Law and Socioeconomic Development: National and International Dimensions**. Cham: Springer, 2017