

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

BEATRIZ BIGHETTI

PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NOS JOGOS ONLINE

São Paulo

2023

BEATRIZ BIGHETTI

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como requisito para obtenção
do título de Bacharel no Curso de Direito
da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Orientadora: PROF. DRA. RUTH CAROLINA RODRIGUES SGRIGNOLLI.

São Paulo
2023

BEATRIZ BIGHETTI

PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NOS JOGOS ONLINE

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como requisito para obtenção
do título de Bacharel no Curso de Direito
da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Aprovad(o)a em:

BANCA EXAMINADORA

Examinador(a):

Examinador(a):

Examinador(a):

DEDICATÓRIA

Dedico este artigo, aos meus pais e meu namorado que sempre estiveram ao meu lado em todas as etapas deste trabalho. Com apoio incondicional, amor e incentivo foram essenciais para que eu pudesse superar os desafios e chegar até aqui.!

A falta de respaldo jurídico no cenário dos jogos online.

Beatriz Bighetti

PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NOS JOGOS ONLINE PROTECTION OF USER RIGHTS IN ONLINE GAMES

Beatriz Bighetti

RESUMO

Os jogadores de jogos online, atividade que atualmente pode ser considerada uma profissão, encontram-se em uma situação vulnerável, sendo banidos sem a devida investigação de responsabilidade. Tal penalização pode ocorrer tanto por denúncias de outros jogadores quanto por sistemas automáticos internos do jogo, sem que seja oferecida ao jogador a oportunidade de defesa. Cabe ressaltar que a relação estabelecida entre o usuário e a desenvolvedora do jogo configura uma relação de consumo, conferindo ao jogador o direito à inversão do ônus da prova. Diante disso, as empresas que promovem o banimento deveriam apresentar evidências concretas da infração cometida pelo jogador. A ausência de provas e a não demonstração clara da culpa têm resultado em condenações judiciais, obrigando as empresas a indenizar os jogadores por danos morais e a restituir o acesso às suas contas.

Os contratos firmados entre jogadores e empresas, frequentemente, apresentam-se como arbitrários e abusivos. É imperativo, portanto, estabelecer um protocolo equitativo para a execução do banimento, bem como considerar a criação de um órgão regulador específico para esta finalidade. Além disso, torna-se necessário analisar a viabilidade de elaboração de uma legislação direcionada a atender essa demanda específica

Palavras-chave: Banimento; Jogos online; Código do direito do consumidor; Julgados; Abuso de poder

ABSTRACT

Online gamers, an activity that can nowadays be deemed as a profession, find themselves in a vulnerable situation, being banned without proper investigation of accountability. Such penalties can occur both through reports from other players and internal automatic systems of the games, without offering the player a chance to defend themselves. It is important to highlight that the relationship established between the user and the game developer constitutes a consumer relationship, granting the player the right to the inversion of the burden of proof. Given this, companies enforcing bans should provide concrete evidence of the player's infraction. The absence of proof and clear demonstration of guilt has led to judicial convictions, requiring companies to compensate players for moral damages and to restore access to their accounts.

The contracts established between players and companies often present themselves as arbitrary and abusive. Therefore, it is imperative to establish an equitable protocol for implementing bans, as well as to consider the creation of a specific regulatory body for this purpose. Moreover, analyzing the feasibility of developing legislation aimed at addressing this specific demand becomes necessary.

Keywords: Ban or Account Suspension; Online Games; Consumer Rights Code (or Consumer Protection Code); Legal Rulings ou Court Decisions; Abuse of Power

Sumário: 1. Introdução. 2. Importância histórica e econômica dos jogos online. 3. Da relação de consumo entre os jogadores e as empresas de desenvolvedoras dos jogos. 3.1 análises dos termos e serviços dos jogos. 3.2. Jurisprudências dos tribunais superiores nas questões dos jogos. 3.3. Da necessidade da criação de uma lei. 3.4. Das formas de banimento dos jogadores. 3.5. Dos danos morais dos jogadores. 3.6. Formas alternativas de resolução dos conflitos. 4. Conclusão. 5. Referência.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, os jogos on-line estão passando por uma significativa mudança de função. Há alguns anos, eles eram vistos apenas como uma forma simples de entretenimento para adolescentes, mas agora se transformaram em principal fonte de renda e sustento para muitas famílias. O bloqueio de um jogador em uma plataforma, sem que lhe seja concedido o direito de defesa, pode acarretar em consideráveis perdas financeiras.

O objetivo deste projeto é analisar as empresas desenvolvedoras de jogos online e sua capacidade de investigar adequadamente a situação do jogador antes de proceder com a sua expulsão. E, no caso de uma expulsão indevida, se o judiciário possui o conhecimento necessário para julgar tais conflitos à luz da legislação vigente.

Tomemos como exemplo as inúmeras ações relacionadas ao jogo Free Fire, onde ocorre o banimento de jogadores que investiram dinheiro em seus avatares, sem que haja um devido processo de avaliação e investigação adequada sobre a conduta do jogador e se este de fato violou as regras estabelecidas. A comunicação com o jogador se dá por meio de uma mensagem padrão, sem uma análise criteriosa sobre a proporcionalidade e adequação da penalidade aplicada.

O Direito do Consumidor serve como um mecanismo de proteção, visando estabelecer normas para assegurar que as relações de consumo sejam equitativas e não prejudiquem os cidadãos. Busca-se proteger a dignidade, saúde, segurança, interesses econômicos dos consumidores, além de fomentar a melhoria da qualidade de vida e assegurar a transparência e harmonia nas relações de consumo, conforme estabelece a Lei n.8.078/90.

Ao considerarmos o papel do Direito do Consumidor, percebemos que os princípios e direitos básicos nem sempre são respeitados, mesmo que o avatar seja virtual, o investimento

financeiro é real. Conforme os artigos 4º, inciso III, e 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é imperativo que a relação jurídica entre consumidores e fornecedores seja equilibrada e pautada na boa-fé, sendo direito básico do consumidor receber informações claras e adequadas sobre os produtos e serviços.

É crucial averiguar se a legislação vigente está preparada para proteger os jogadores. Para isso, analisaremos os princípios que nortearam a criação do Código de Defesa do Consumidor e a abrangência de suas normas, além de examinar o comportamento do judiciário por meio das jurisprudências coletadas.

2. IMPORTÂNCIA HISTÓRICA E ECONÔMICA DOS JOGOS ONLINE

Os jogos online são uma indústria em constante crescimento, com um impacto significativo na economia global e também na brasileira. Entre os diversos jogos populares, o Free Fire, um jogo de battle royale, se destaca como um fenômeno que influencia a economia de forma notável. Este texto explora a importância dos jogos online, com foco nas competições de Free Fire, e seu impacto na economia.

A indústria de jogos online tornou-se uma potência econômica global, com um faturamento que rivaliza com as indústrias cinematográfica e musical diretamente. De acordo com a Newzoo, em 2021, o mercado global de jogos atingiu uma receita de US\$ 175 bilhões e deverá crescer para US\$ 200 bilhões em 2023. Esse crescimento é impulsionado pela crescente popularidade dos jogos online, que abrangem diversos gêneros e plataformas, e também pelos conteúdos oferecidos dentro dos jogos, fazendo com que a customização dos personagens envolva uma grande quantia de dinheiro na economia mundial.^{1 2}

Free Fire, publicado pela Garena, é um exemplo notável de um jogo online que ganhou destaque global. Lançado em 2017, o Free Fire rapidamente conquistou milhões de jogadores, tornando-se um dos jogos mobile mais populares do mundo. Sua popularidade é evidente em suas estatísticas: em 2021, o Free Fire ultrapassou 1 bilhão de downloads na Google Play Store³

¹ INSPER. Indústria de games vai faturar seis vezes mais do que os cinemas. 2022. Disponível em: <https://www.insper.edu.br/noticias/industria-de-games-vai-faturar-seis-vezes-mais-do-que-os-cinemas/>. Acesso em: 20 ago. 2023.

² FORBES. 2022 promissor: mercado de games ultrapassará US\$200 bi até 2023. 2022. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2022/01/com-2022-decisivo-mercado-de-games-ultrapassara-us-200-bi-ate-2023/>. Acesso em: 20 ago. 2023.

³ OLHAR DIGITAL. 'Free Fire' atinge 1 bilhão de downloads na Play Store. 2021. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2021/07/16/games-e-consoles/free-fire-atinge-1-bilhao-de-downloads-na-play-store/>. Acesso em: 27 ago. 2023.

Ao longo dos anos, os jogos e seus cenários competitivos se tornaram tão relevantes, que esses campeonatos são transmitidos globalmente assim como os eventos mais famosos do mundo, como a copa do mundo e as olimpíadas, o que fizeram que esse cenário competitivo virasse um fenômeno global, chamado de eSports, enquanto os campeonatos de Free Fire tornaram-se um fenômeno à parte. Esses torneios atraem um grande público, tanto online quanto presencialmente, e oferecem prêmios substanciais para os vencedores. O Free Fire World Series (FFWS), por exemplo, distribuiu US\$ 2 milhões em prêmios em sua edição de 2022⁴

O impacto das competições de Free Fire na economia global é significativo. A crescente base de fãs e espectadores atrai investidores e patrocinadores, injetando uma quantidade substancial de capital nas competições de eSports. Empresas de diversos setores, como tecnologia, vestuário e alimentos, têm se associado e se tornado patrocinadores oficiais dessas equipes e torneios de eSports, aumentando a exposição e a receita desses eventos.

Em resumo, a indústria de jogos online, incluindo o Free Fire, desempenha um papel cada vez mais importante na economia, impulsionando o crescimento econômico global e brasileiro.

Os jogadores profissionais de Free Fire no Brasil conquistaram um lugar de destaque na cena internacional. Eles não são apenas atletas virtuais, mas também celebridades que atraem um grande número de fãs e seguidores. Equipes como a LOUD, a Pain Gaming, Fúria e a Corinthians têm se destacado em competições nacionais e internacionais, ganhando renome nas mesmas.⁵

Para alcançar o status de jogador profissional, investir em equipamentos de alta qualidade é fundamental. Mouses, teclados, monitores e computadores de alto desempenho são essenciais para manter uma vantagem competitiva. Além disso, muitos jogadores brasileiros também se concentram em configurações personalizadas para otimizar seu desempenho.

3. DA RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE OS JOGADORES E AS EMPRESAS DE DESENVOLVEDORAS DOS JOGOS

⁴ ESPN. Free Fire: Garena divulga as datas do mundial de 2022. Disponível em: https://www.espn.com.br/esports/artigo/_/id/12768862/kratos-peter-parker-miles-morales-participam-jogo-champions-league-sony-trailer. Acesso em: 27 ago. 2023

⁵ GE.GLOBO. Free Fire: Corinthians, LOUD e pai representam Brasil na Copa América 2020. 2020. Disponível em: <https://ge.globo.com/e-sportv/free-fire/noticia/free-fire-corinthians-loud-e-pain-representam-brasil-na-copa-america-2020.ghtml>. Acesso em: 27 ago. 2023.

Podemos observar a existência da relação de consumo entre o usuário e as empresas de jogos, conforme definido pelo artigo 2º do CDC, que caracteriza como consumidor aquele que adquire o produto ou serviço como destinatário final. A parte prestadora de serviços, de acordo com o artigo 3º do CDC, pode ser tanta pessoa física quanto jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, envolvendo a produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços.⁶

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconhece que na relação de consumo há um desnível de forças entre as partes, com o consumidor geralmente se encontrando em posição mais vulnerável, seja tecnicamente, economicamente ou juridicamente. No contexto dos jogos online, os jogadores apresentam vulnerabilidade técnica, refletida na falta de conhecimento aprofundado sobre o produto adquirido, pois se trata de itens virtuais. A vulnerabilidade jurídica diz respeito à falta de entendimento técnico sobre os termos da compra, enquanto a vulnerabilidade econômica se relaciona com o desequilíbrio financeiro entre a empresa desenvolvedora do jogo e o jogador, sendo a primeira normalmente em condição financeira substancialmente superior.⁷

Os contratos estabelecidos entre jogadores e empresas são formados de maneira unilateral, pois a empresa elabora o contrato e o impõe ao consumidor, sem permitir alterações, caracterizando-se assim como um contrato de adesão. Portanto, esses contratos não podem ser analisados da mesma forma que outros contratos do direito civil.

Assim, diante de toda a exposição apresentada, é possível concluir que os jogadores são categorizados como consumidores e, portanto, têm direito à proteção oferecida pelo Código de Direito do Consumidor.

Nesse sentido, é pertinente analisar o artigo 14 do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Os jogadores, portanto, têm direito à reparação de danos causados por defeitos na prestação de serviços ou por informações insuficientes ou inadequadas por parte dos

⁶ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 4º, III; art. 6º, III. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 05 ago. 2023.

⁷ STJ. Proteção por equiparação: quem ocupa o lugar de consumidor, segundo o STJ. 03 out. 2021. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/03102021-Protecao-por-equiparacao-quem-ocupa-o-lugar-de-consumidor--segundo-o-STJ.aspx>. Acesso em: 20 out. 2023.

fornecedores de serviços, que neste caso são as empresas de jogos online. Isso abre diversas possibilidades de ressarcimento para os jogadores.

Além disso, é aplicável a inversão do ônus da prova, conforme estabelecido no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Embora a inversão não seja automática, ela pode ser empregada em favor de pessoas hipossuficientes ou quando a alegação do consumidor for verossímil, o que significa que as empresas fornecedoras de jogos online devem demonstrar e provar o motivo do banimento.⁸

3.1 ANÁLISE DOS TERMOS E SERVIÇOS DOS JOGOS

A Garena, empresa responsável pelo jogo Free Fire, esclarece em seu site oficial que adota uma política de tolerância zero em relação ao uso de trapaças, o que pode resultar na suspensão permanente da conta do usuário. No portal, há um resumo conciso dos motivos que podem levar à suspensão da conta⁹:

Utilização indevida de programas de terceiros que possam influenciar a jogabilidade; Reembolso indevido (Chargeback); Utilização de texturas que modifiquem a aparência do jogo (skin mod); Utilização/abuso de brechas do jogo (bug exploit); Utilização de nomes inapropriados e/ou ofensivos; Parceria indevida; Jogar, deliberadamente, partidas com um parceiro que faz o uso de programas de terceiros. Atualmente, existem três tipos de suspensão: temporária, permanente e por chargeback (reembolso). Em casos de chargeback, o jogador pode cobrir o débito para a conta ser reativada. Vale lembrar que todas as contas suspensas apresentam evidências claras do uso de trapaças. Certifique-se de que você joga Free Fire em um aplicativo baixado dos canais autorizados, como a Google Play Store e a Apple Store. O uso de aplicativos de terceiros ou de fontes não oficiais resultará na suspensão da conta. Lembrando que esse tipo de informação pode ser encontrada nos Termos de Serviço da Garena, os quais deve ler e concordar para instalar o jogo e criar a conta.

No entanto, ao analisarmos o Contrato de Termos e Serviços da Garena, percebemos que a empresa se isenta de qualquer responsabilidade, destacando-se os seguintes pontos problemáticos¹⁰:

No item 6.5, nota-se que os motivos para a exclusão de jogadores são vastos e podem ocorrer sem qualquer notificação prévia, além de proibir o jogador de fazer reclamações sobre a empresa, sob pena de ter sua conta excluída. Assim, identificamos uma tentativa da empresa

⁸ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Op. cit., art. 6º, VIII.

⁹ GARENA. A conta foi suspensa. E agora? Suporte Garena. 2023. Disponível em: <https://ffsuporte.garena.com/hc/pt-br/articles/360024755411>. Acesso em: 15 jul. 2023.

¹⁰ GARENA. Termos de Serviço. 2023. Disponível em: https://content.garena.com/legal/tos/tos_pt.html. Acesso em: 15 jul. 2023.

de intimidar os jogadores para que não exerçam seus direitos, violando uma prerrogativa constitucional brasileira.¹¹

Está cometendo uma violação contra liberdade de expressão, que é garantida tanto na constituição federal como também nas convenções internacionais e na legislação da ONU, tendo como objetivo assegurar que as pessoas expressem sem medo suas ideias e opiniões, porém obviamente deve ser respeitada alguns limites. Art. 5º, IV da Constituição Federal, que diz:

“É livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato”.

O item 6.6 estabelece que a empresa pode suspender ou excluir a conta do jogador que permanecer inativo por mais de seis meses, sem realizar o estorno financeiro dos investimentos realizados pelo usuário. Desse modo, a empresa retém os valores gastos internamente nos jogos online e impõe ao jogador a obrigação de manter uma rotina de jogo para evitar prejuízos.

O item 7.8 esclarece que qualquer Moeda Virtual ou Item Virtual representa uma licença limitada, ou seja, o investimento realizado no jogo tem um prazo de validade para pertencer ao usuário, e os itens adquiridos podem ser perdidos em caso de inatividade ou exclusão da conta, sem direito a reembolso.

No item 9, a empresa se exime de toda e qualquer responsabilidade, inclusive em situações de falhas em seus serviços, contrariando as disposições do Código de Defesa do Consumidor, que visa assegurar proteção e garantias ao consumidor em relação aos valores investidos.¹²

Em casos de banimentos considerados injustos pelos usuários, a única alternativa disponível é acessar a Central de Suporte pelo perfil do jogador e alegar que o banimento foi um equívoco. A empresa Garena se compromete a analisar a situação, mas, caso a resposta seja negativa, o jogador não poderá recuperar sua conta.

3.2. JURISPRUDÊNCIAS DOS TRIBUNAIS SUPERIORES NAS QUESTÕES DOS JOGOS

Atualmente, existem jurisprudências específicas acerca dos banimentos de jogadores, conforme análise do julgamento do processo 0720439-24.2020.8.07.0000, promovido pelo

¹¹ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 05 ago. 2023.

¹² BRASIL. Op. cit. (Código de Defesa do Consumidor).

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT¹³. A seguir, apresenta-se a transcrição do respectivo processo:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. ILEGITIMIDADE PASSIVA SUSCITADA PELO GOOGLE. EXCLUSÃO DA PARTE NA PRIMEIRA INSTÂNCIA. PRELIMINAR E RECURSO PREJUDICADOS. TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. JOGO DISPONÍVEL EM CELULAR. RELAÇÃO REGIDA PELO CDC. ENCERRAMENTO DA CONTA. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO CLARA E OBJETIVA AO CONSUMIDOR. RESTABELECIMENTO DE ACESSO AO SISTEMA. DECISÃO REFORMADA. 1. Constatado que d. Juízo a quo acolheu a ilegitimidade passiva do segundo agravado, excluindo-o do polo passivo da demanda, resta prejudicada a análise da preliminar apresentada em contrarrazões, bem como o recurso em relação à referida parte. 2. A relação havida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, pois o jogo, disponível somente em celular, é um produto comercializado pela agravada e, embora possa ser instalado de forma gratuita, há oferta de assinatura semanal e mensal, bem como no decorrer das fases é necessário adquirir “diamantes”, por meio de pagamento em dinheiro, para comprar itens ou desbloquear personagens que permitem a jogabilidade das partidas. Firma-se uma espécie de contrato, aceitando, o cliente, os termos e condições preestabelecidos no contrato elaborado pela empresa. 3. A suposta prática de atos pelo participante que violem as regras estabelecidas pela empresa deve ser informada de forma clara e objetiva, considerando os reflexos que o banimento traz para o jogador. 4. Verificada falha na apresentação de informação adequada ao consumidor a respeito do bloqueio do seu perfil no aplicativo, deve a fornecedora restabelecer o seu acesso ao sistema, sob pena de multa diária. 5. Preliminar e recurso prejudicados em relação ao segundo agravado. Recurso provido.

Este caso envolve um jogador do "Free Fire", ativo há mais de três anos, dedicando-se ao jogo por mais de seis horas diárias, com o intuito de se tornar um profissional. Contudo, ele foi banido e, alegando que a ação foi arbitrária e não comunicada previamente, recorreu à justiça.

O réu reconheceu que o banimento é realizado por meio de

[...] detecção automática do jogo ou com base em denúncia de outros jogadores, sem que a punição tenha sido precedida de uma análise criteriosa da conduta do jogador por um de seus representantes, e que a conta foi suspensa “pelo uso de programas de terceiros e/ou uso de brechas do jogo, para ganhar alguma vantagem ilegal seja no desempenho ou na parte visual.”¹⁴

¹³ BRASIL. TJ-DF. Apelação Cível nº 0720439-24.2020.8.07.0000, 5ª Turma Cível, Rel. Desembargador JOSAPHÁ FRANCISCO DOS SANTOS, julgado em 23 out. 2023, publicado em 23 out. 2023.

¹⁴ BRASIL. TJ-DF. Apelação Cível nº 0720439-24.2020.8.07.0000. Ver nota [26].

Em primeira instância, o pedido de liminar para desbloqueio imediato da conta foi negado, não havendo identificação de risco imediato. Contudo, em segunda instância, a liminar foi concedida e a decisão foi mantida, entendendo-se que:

Tenho, pois, nesse juízo estrito de deliberação, que houve falha na prestação do serviço neste aspecto, a qual se revela na prova incipiente trazida aos autos, razão pela qual deve ser restabelecido o acesso do agravante ao seu perfil até melhor elucidação dos fatos na origem.¹⁵

É possível observar que as decisões judiciais citadas reforçam a proteção ao consumidor em situações de banimento em jogos online, destacando a necessidade de transparência e justificativa por parte das empresas fornecedoras dos jogos.

No julgamento do caso nº 1112319-21.2019.8.26.0100, do TJ-SP, a ementa do processo é transcrita como segue¹⁶:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANO MORAL. Autora injustamente banida da plataforma digital de jogo, ofertada pela ré. Sentença de procedência. 1. Cerceamento de defesa não configurado. (...) 2. Banimento indevido caracterizado. Prova pericial que concluiu pela inexistência de provas de que a autora fazia uso de plataformas de apoio para obter melhor desempenho e conquistas no jogo online. Ré que não logrou êxito em comprovar suas alegações. Violação ao art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o desligamento da plataforma se afigurou como uma prática abusiva no fornecimento de produtos e serviços. 3. Dano moral configurado. Autora que se trata de jogadora relevante dentro do universo online, sendo inclusive patrocinada para participação em campeonatos que reúnem diversos jogadores que ao jogo se dedicam. Banimento que se concretizou dias antes de um campeonato, o que faz presumir que o polo passivo enfrentou angústias que ultrapassam os meros dissabores do dia a dia (...).

O caso em questão destaca a situação de uma jogadora com renome no universo online, que foi injustamente banida, entrando na lista de banimento publicada pela Ré e à disposição de qualquer pessoa que acesse o site disponível na internet. A relevância e o patrocínio recebido para participação em campeonatos fortalecem a sua posição, sendo entendido pelos julgadores que o banimento foi indevido, especialmente pela falta de provas contundentes da utilização de mecanismos ilegais por parte da jogadora. O entendimento do caso, enquadrado nas normas do Código de Defesa do Consumidor, culminou na inversão do ônus da prova, exigindo que a empresa ré comprovasse as alegações contra a jogadora.

¹⁵ Ibidem.

¹⁶ BRASIL. TJ-SP. Apelação Cível nº 1112319-21.2019.8.26.0100, Relatora: Mary Grün, 32ª Câmara de Direito Privado. Julgado em 19/11/2021, publicado em 19/11/2021.

Em contestação, empresa ré, alegou que¹⁷:

A investigação ocorreu por meio da análise de dados e informações, sobretudo em relação às denúncias feitas pelos jogadores(consumidores) e a verificação de consistência com os dados da conta da autora (docs.03/04).

Ademais, também argumentou de maneira técnica de que os feitos realizados pela autora não seria possível caso não estivessem utilizando de artefatos ilegais, além da autora já ser reincidente, sendo banida em 2016. Sendo que o presente banimento, seria apenas por um período de tempo.

Deste modo, se vislumbrou a necessidade da elaboração de um laudo técnico, no qual foi determinado que através das provas juntadas, não foi possível verificar o uso de qualquer ilegalidade. Como a ré não conseguiu demonstrar a culpa da autora e demorado os danos morais sofridos pela mesma, a ré se viu obrigada a revogar o banimento e compensar a autora.

No julgamento do processo nº 2277029-16.2020.8.26.0000, do TJ-SP, a ementa apresentada é a seguinte¹⁸:

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER – TUTELA DE URGÊNCIA INDEFERIDA - AGRAVO DE INSTRUMENTO - Irresignação com relação à decisão que indeferiu o pedido de tutela antecipada que objetivava a reativação da conta do autor no ambiente de jogo Free Fire – Acolhimento – Ausência de informações precisas e comprovação da conduta imputada em relação ao banimento - Reversibilidade da medida – Possibilidade da concessão da tutela de urgência – Imposição de multa diária de R\$ 300,00, limitada ao valor da causa – Decisão reformada. Recurso provido.

Assim como nos casos anteriores, a liminar concedida determina a reativação da conta do jogador, destacando a falta de comprovação da conduta alegada pela plataforma para justificar o banimento.

Através da análise dos julgados, percebe-se um padrão de decisões que apontam para a necessidade de uma análise mais criteriosa e personalizada nas situações de banimento, sobretudo quando os jogadores vislumbram ou já têm o jogo como uma atividade profissional.

¹⁷ BRASIL. TJ-SP. Apelação Cível nº 1112319-21.2019.8.26.0100, Ongame Entretenimento S.A., Relator não mencionado. Documento de fls 68 a 86. Disponibilizado em 11/12/202

¹⁸ BRASIL. TJ-SP. Agravo de Instrumento nº 2277029-16.2020.8.26.0000. Relator: Marino Neto. Julgado em 04/03/2021, 11ª Câmara de Direito Privado. Publicado em 05/03/2021.

É importante ressaltar que, quando um jogador é banido, todo o investimento financeiro e de tempo na conta é perdido, sem que haja ressarcimento, o que ressalta a importância de uma avaliação justa e transparente em tais situações.¹⁹

3.3.DA NECESSIDADE DA CRIAÇÃO DE UMA LEI

O setor de direito digital no Brasil, ao ser comparado com o de outros países, revela-se defasado, mesmo diante dos avanços proporcionados pelo Marco Civil da Internet. Embora essa legislação tenha estabelecido uma base legal essencial para tentativas de controle da internet, ela se mostra insuficiente em diversos aspectos.

O Marco Civil da Internet, formalmente conhecido como Lei nº 12.965 de 2014, aborda primordialmente questões de neutralidade de rede e proteção de dados pessoais dos usuários. Este marco legal garante, por exemplo, a inviolabilidade e o sigilo das comunicações online, permitindo o acesso a mensagens privadas em aplicativos de comunicação apenas mediante ordem judicial, em contextos de investigações criminais.²⁰

Antes da implementação do Marco Civil, os direitos associados à liberdade de expressão em ambientes virtuais e à proteção de dados pessoais eram resguardados genericamente pelo artigo 5º da Constituição Federal. Essa abordagem não fornecia uma base legal clara e justa para o trato dessas questões. A criação do Marco Civil da Internet contou com a participação ativa da sociedade, que contribuiu por meio de fóruns online e blogs, assegurando assim a neutralidade, segurança e responsabilidade dos provedores, além de prevenir abusos.²¹

Ao considerarmos a elaboração de uma legislação específica para jogos online, é imperativo que se busque transparência, clareza e compreensibilidade para os consumidores. É crucial enfatizar a transparência nas informações fornecidas pelas empresas desenvolvedoras, detalhando seu funcionamento, métodos de verificação de usuários (incluindo a idade dos jogadores) e critérios para o banimento de usuários.

Um aspecto essencial a ser destacado é a necessidade de estabelecer um protocolo claro para o banimento de usuários, assegurando o direito ao contraditório e à ampla defesa -

¹⁹ GARENA. Termos de Serviço. 2023. Disponível em: https://content.garena.com/legal/tos/tos_pt.html. Acesso em: 15 jul. 2023.

²⁰ Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). "MARCO CIVIL DA INTERNET". Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/marco-civil-da-internet>. Acesso em: 30 out. 2023.

²¹ CONJUR. "Liberdades comunicativas e privacidade no Marco Civil". 2014. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2014-mai-07/direito-comparado-liberdades-comunicativa-vida-privada-marco-civil>. Acesso em: 15 jul. 2023.

princípios jurídicos fundamentais consagrados no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal. Esse direito garante que ninguém pode ser prejudicado por uma decisão sem ter a oportunidade de se defender.

[...] aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ele inerentes.

Ademais, considerando que o jogador é um consumidor, é preciso que haja a inversão do ônus da prova, obrigando a empresa a demonstrar a culpa do jogador por meio de evidências concretas.²²

Os termos de uso dos jogos, frequentemente estabelecidos de forma unilateral e visando à proteção do desenvolvedor, devem ser regidos pelos princípios da autonomia da vontade, obrigatoriedade, consensualidade, relatividade e boa-fé, conforme discutido em detalhes no portal JusBrasil.²³

Também é fundamental abordar a questão das publicidades enganosas e das vendas agressivas praticadas dentro dos jogos, exigindo clareza nas informações e alertas sobre possíveis perdas em caso de banimento do jogador.

As próprias plataformas de jogos devem ser incentivadas a promover programas de educação para os consumidores, capacitando-os a compreender os riscos e benefícios associados às transações realizadas dentro dos jogos.

Assim como o Marco Civil da Internet já regula, as plataformas digitais devem monitorar os conteúdos postados por seus usuários, prevenindo práticas discriminatórias e preconceituosas. No entanto, é crucial que esse monitoramento não infrinja a liberdade de expressão.

Para efetivar uma legislação informada, moderna e equilibrada, é imprescindível consultar cidadãos, especialistas e outras partes interessadas.

²² POLITIZE! Inciso LV – Princípios do Contraditório e Ampla Defesa. 2020. Disponível em: <https://www.politize.com.br/artigo-5/contraditorio-e-ampla-defesa/>. Acesso em: 15 jul. 2023.

²³ PINATO, Karina. Princípios Contratuais no Direito do Consumidor. JusBrasil. 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/principios-contratuais-no-direito-do-consumidor/194461328>. Acesso em: 08 set. 2023.

Ressalta-se ainda a necessidade de cooperação internacional, tendo em vista a natureza transfronteiriça da internet, para garantir a eficácia da legislação diante de possíveis crimes cibernéticos ou violações das leis brasileiras.²⁴

Por fim, qualquer legislação requer fiscalização efetiva. A título de exemplo, citamos a ANCINE, Agência Nacional do Cinema, uma autarquia especial vinculada ao Ministério da Cultura, responsável por regular, fomentar e fiscalizar o mercado de cinema e audiovisual no Brasil²⁵. Sua experiência pode servir de referência para a implementação de medidas similares no universo dos jogos online, contribuindo assim para o desenvolvimento da tecnologia e da economia do país.

3.4. DAS FORMAS DE BANIMENTO DOS JOGADORES

O banimento do jogador, independentemente dos termos de uso assinados, é irregular pois tais termos foram estabelecidos de forma unilateral, apresentando motivos para expulsão extremamente genéricos, não oferecendo qualquer proteção ao jogador. Dessa forma, as cláusulas contratuais podem ser alvo de pedidos de nulidade ou revisão.²⁶

Torna-se necessário que os motivos para o banimento sejam comunicados de forma clara e fundamentada, visto que o principal motivo de perdas em causas judiciais por parte das empresas está relacionado aos banimentos realizados com argumentos genéricos, sem a devida investigação e sem quaisquer provas de irregularidade²⁷. Em muitos casos, o banimento pode ser efetuado simplesmente por denúncias de outros jogadores ou por verificações automáticas do próprio jogo.²⁸ É um dever do desenvolvedor assegurar o direito ao contraditório e à ampla defesa ao jogador.

A ilegalidade cometida pelo jogador deve ser devidamente demonstrada pela empresa desenvolvedora, a qual possui a capacidade técnica necessária para tal. Nos tempos atuais, os

²⁴ SENNA, Felipe; FERRARI, Daniella. Convenção de Budapeste e crimes cibernéticos no Brasil. Migalhas, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/335230/convencao-de-budapeste-e-crimes-ciberneticos-no-brasil>. Acesso em: 08 set. 2023.

²⁵ ANCINE. Apresentação. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/ancine/apresentacao>. Acesso em: 17 set. 2023.

²⁶ BRANCHER, Paulo Marcos Rodrigues. Contrato eletrônico. Enciclopédia Jurídica da PUC-SP, 2018. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/259/edicao-1/contrato-eletronico>. Acesso em: 20 abr. 2023

²⁷ TRILHANTE. Análise Jurisprudencial da responsabilidade sobre fato do produto e serviço. Introdução ao Direito do Consumidor. [Data de publicação não informada]. Disponível em: <https://trilhante.com.br/curso/introducao-ao-direito-do-consumidor/aula/analise-jurisprudencial-da-responsabilidade-sobre-fato-do-produto-e-servico-2>. Acesso em: 10 out. 2023.

²⁸ GARENA. A conta foi suspensa. E agora? Suporte Garena, 2023. Disponível em: <https://ffsuporte.garena.com/hc/pt-br/articles/360024755411>. Acesso em: 15 jul. 2023.

jogos eletrônicos assumiram uma função distinta, não se restringindo mais ao simples entretenimento. Atualmente, eles podem constituir a fonte de renda de uma família, além de envolverem grandes quantias de investimento, tanto de tempo quanto de dinheiro.

Diante da importância demonstrada das contas virtuais na vida financeira, moral e emocional, não se pode permitir banimentos arbitrários e genéricos. É imperativo o desenvolvimento de um protocolo justo, que assegure ao jogador o direito à ampla defesa.²⁹

Os julgadores têm optado por determinar o pagamento de danos morais aos jogadores que tiveram suas contas banidas, visto que isso gera um dano à reputação dos jogadores. Tal situação os coloca na posição de trapaceiros, desvalorizando seus talentos.

É importante ressaltar a relevância dos jogos online para a economia do país, representando um setor maior do que as indústrias musical e cinematográfica juntas. Estima-se que seus consumidores devam gastar, em média, mais de 160 bilhões de dólares.³⁰

Diante dessa significativa importância, as empresas desenvolvedoras de jogos online devem desenvolver um protocolo de banimento, no qual, por exemplo, seus sistemas sinalizem a utilização de programas ilegais ou onde outros jogadores denunciem determinado jogador. A partir desse ponto, o desenvolvedor deve reunir provas que demonstrem a ilegalidade cometida. Em seguida, deve ser aberto um chamado individualizado, proporcionando ao jogador a oportunidade de se justificar e explicar o ocorrido.

Entretanto, para o efetivo funcionamento e garantia dos direitos dos usuários, faz-se necessária a criação de um órgão fiscalizador. Este órgão terá a função de averiguar os banimentos e as compras realizadas nos jogos, assegurando sua legalidade.

3.5. DOS DANOS MORAIS DOS JOGADORES

Nos tempos atuais, podemos considerar que os jogadores dos jogos online, tornaram-se parte importante da cultura do país, sendo que, atualmente está atraindo públicos desde jogadores profissionais, até os jogadores que procuram apenas diversão. Sendo que os jogadores profissionais dedicam tempo significativo do seu dia para essa atividade, além de recursos financeiros..³¹ Sendo que o desenvolvimentos de novas tecnologias e expansão das indústrias

²⁹ TRILHANTE. Análise Jurisprudencial da responsabilidade sobre fato do produto e serviço. Op. cit.

³⁰ FORBES. 2022 promissor: mercado de games ultrapassará US\$200 bi até 2023. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2022/01/com-2022-decisivo-mercado-de-games-ultrapassara-us-200-bi-ate-2023>. Acesso em: 20 agos. 2023.

³¹ Ibidem.

dos jogos estão gerando novas questões éticas e legais.³² Esta questão ganha destaque devido às razões a seguir.

Sendo o dano moral a violação de um dos direitos da personalidade previstos no artigo 11 do Código Civil, a seguir transcritos:

Art. 11. Com exceção dos casos previstos em lei, os direitos da personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária.³³

A conduta ilícita que causa a determinado indivíduo um dano que passa do razoável, que cause um distúrbio anormal na vida do indivíduo, sendo um prejuízo imaterial, que cause sofrimento e angústia à vítima. ilícita, dolosa ou culposa, que viola o direito ao nome, à imagem, à privacidade, à honra, à boa fama e a dignidade da pessoa.³⁴

Primeiramente, é crucial reconhecer que os jogadores profissionais muitas vezes investem anos de suas vidas na construção de suas carreiras, enfrentando uma competição acirrada e uma jornada de treinamento exaustiva. Como resultado, estão mais suscetíveis a experiências negativas relacionadas aos jogos online, tais como problemas técnicos, fraudes, assédio ou discriminação.

Em segundo lugar, as empresas desenvolvedoras de jogos online possuem grande poder do controle dos ambientes dos jogos. Podendo implementar políticas, ferramentas e recursos para criar um ambiente mais seguro e inclusivo para todos os jogadores, incluindo os profissionais.

Deste modo, está clara a caracterização dos danos morais decorrente de banimento dos jogadores de maneira irregular, já que impossibilitado de jogar a depender do caso poderá causar angústia de grande tamanho, podendo retirar o sustento de sua família e podendo prejudicar o nome e a moral do jogador em seu ambiente de trabalho.

A condenação das empresas desenvolvedoras de jogos online ao pagamento de danos morais para jogadores profissionais desempenha um papel crucial na proteção dos direitos e no bem-estar desses jogadores. Aqui estão alguns aspectos essenciais desse impacto:

³² DASH SKINS. Venda de itens. Disponível em: https://dashskins.com.br/?gclid=Cj0KCQjwqP2pBhDMARIsAJQ0CzqOGp9onzCON7VTfEXvqvGtQ-7AbBjNsjJnZ7Sw3kDms1o4CytIjbMaAgqQEALw_wcB. Acesso em: 17 set. 2023.

³³ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 10 set. 2023.

³⁴ SÁ, Gillielson Maurício Kennedy de. O que é dano moral? Conceito, características básicas e dispositivos legais pertinentes. JusBrasil, 2017. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-que-e-dano-moral-conceito-caracteristicas-basicas-e-dispositivos-legais-pertinentes/512201765>. Acesso em: 17 set. 2023.

Reconhecimento dos danos morais: Ao condenar as empresas, a sociedade está reconhecendo a existência e a gravidade dos danos morais infligidos a jogadores profissionais. Sendo valida as experiências desses jogadores e podendo ajudar a reduzir o estigma em torno das questões de saúde mental no mundo dos jogos.

Responsabilidade das empresas: A imposição de ônus financeiros às empresas incentiva-as a adotar medidas mais rigorosas para prevenir problemas que interfiram com os jogadores profissionais. Podendo acarretar tanto em melhorias na qualidade dos jogos, como na segurança online e também na criação de políticas ante assédio mais eficazes.

Proteção da carreira dos jogadores profissionais: A condenação pode oferecer compensação financeira aos jogadores que sofreram danos morais, ajudando a aliviar os impactos negativos em sua carreira. Sendo especialmente importante, já que muitos jogadores profissionais dependem de contratos, patrocínios e desempenho consistente para sustentar suas carreiras.

Conscientização sobre a importância da segurança online: O processo de julgamento e a divulgação de casos ampliam a conscientização sobre as questões de segurança e bem-estar no ambiente dos jogos online. Podendo sem um impulsionador tanto jogadores quanto empresas a serem mais vigilantes em suas ações e políticas.

Em resumo, a condenação das empresas desenvolvedoras de jogos online ao pagamento de danos morais para jogadores profissionais é essencial para proteger os direitos e o bem-estar desses indivíduos. Contribui, ainda, para a criação de um ambiente de jogo mais seguro, ético e inclusivo, beneficiando toda a comunidade de jogadores online e incentivando as empresas a cumprirem suas responsabilidades éticas e legais.

3.6. FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS

Devemos lembrar que o Judiciário brasileiro está sobrecarregado e julga diversos conflitos de temáticas completamente distintas, podendo acarretar anos de espera e desgastes para as partes, além dos altos custos. Existe um movimento no país a favor da adoção e utilização ampla de métodos alternativos para a resolução de conflitos pela população.³⁵ Vale ressaltar que os conflitos relacionados a jogos online são novos e, em sua maioria, envolvem partes mais jovens, que se adaptam facilmente a novas formas de resolução de conflitos,

³⁵ FARIA, J. E. O sistema brasileiro de Justiça: experiência recente e futuros desafios. *Estud. av.*, v. 18, n. 51, p. 103-125, maio/ago. 2004. ISSN 0103-4014.

representando uma excelente oportunidade para a utilização de outros métodos para solucionar as demandas.

Os três métodos mais conhecidos de resolução de conflitos são³⁶: conciliação, mediação e arbitragem. Vamos observar suas diferenças. A conciliação já está integrada ao sistema judiciário, sendo uma das primeiras etapas do processo judicial. No entanto, está sempre à disposição das partes para ser utilizada a qualquer momento, inclusive antes da propositura da ação.

A mediação é uma forma de heterocomposição de conflitos, na qual pessoas neutras e imparciais ajudam na identificação de pontos de consenso e na busca de soluções, tentando atender aos interesses das partes da melhor forma possível. Por último, temos a arbitragem, cuja principal diferença reside no fato de as partes contarem com o auxílio de um especialista, que decidirá a demanda como se fosse um juiz, de forma imparcial.

Analisando essas três formas alternativas de resolução de conflitos, é necessário entender qual delas seria a mais adequada para a presente temática. Talvez a arbitragem, por ser um formato mais especializado e contar com um técnico que possui conhecimento das ferramentas que podem ser utilizadas por ambas as partes, possa proporcionar um julgamento mais justo.

É notório que julgadores especializados proporcionam julgamentos mais justos. Os juízes do Judiciário brasileiro, muitas vezes, não possuem conhecimento sobre o funcionamento dos programas ilegais e as formas de averiguação do uso dos mesmos, o que pode gerar desconforto na hora de julgar e, conseqüentemente, uma decisão injusta.

4. CONCLUSÃO

O presente artigo buscou compreender a relevância dos jogos online na vida dos usuários, abordando tanto a perspectiva dos jogadores profissionais quanto daqueles que estão tentando ingressar nesse segmento e que já consideram essa atividade como sua principal fonte de renda.

Por meio da análise do contrato firmado entre as partes, percebemos que ele é estabelecido de maneira completamente arbitrária, onde as partes hipossuficientes, no caso os

³⁶ PERAZZA, E.; LIMA, R. C. B. de; ALMEIDA, L. R. N. Métodos alternativos de resolução de conflitos. Migalhas, 10 abr. 2023. Atualizado em 13 abr. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/384415/metodos-alternativos-de-resolucao-de-conflitos>. Acesso em: 08 set. 2023.

jogadores, em face das empresas desenvolvedoras, não possuem quaisquer direitos, nem mesmo sobre os valores investidos, podendo ser banidos por motivos genéricos.

Ademais, ao analisar a legislação brasileira, entendemos que a relação entre as partes configura-se claramente como uma relação de consumo, na qual ocorre a inversão do ônus da prova, e que os danos causados pelos desenvolvedores, independente de culpa, geram a necessidade de ressarcimento.

Ao observar as jurisprudências, notamos uma tendência do judiciário em se posicionar favoravelmente ao consumidor, visto que os procedimentos adotados pelos desenvolvedores não são suficientes para comprovar a culpa, mas sim, demonstram falhas na prestação de serviço.

Para que os banimentos dos jogadores sejam justos, é imprescindível que ocorra uma análise personalizada, com notificação ao jogador, incluindo o motivo e as provas do ato ilegal que gerou a expulsão, além de ser necessário assegurar o direito ao contraditório. As decisões judiciais analisadas também indicam que o judiciário vem optando por determinar o ressarcimento de danos morais, uma vez que os banimentos estão prejudicando a imagem dos jogadores.

Os jogos online desempenham um papel significativo na economia do país, mas suas normas e fiscalizações ainda não foram desenvolvidas de maneira objetiva, apresentando-se como um aspecto nebuloso e deixando o poder concentrado nas mãos dos desenvolvedores, tornando os jogadores dependentes dessas empresas.

Diante de tamanho importância financeira, tanto para os jogadores como também para o país, deixa clara a necessidade de criação e implementação de uma nova norma jurídica que proteja ambas as partes envolvidas. Para que não haja uma desigualdade jurídica que possa afastar as empresas ou que prejudique os usuários e seus patrocinadores.

Para resolver os conflitos de forma inovadora, à altura da contemporaneidade da temática abordada, devemos investir em formas alternativas de resolução de conflitos, com ênfase em métodos mais especializados, como a arbitragem, tendo em vista que se trata de uma matéria específica que representa um desafio para o judiciário.

REFERÊNCIAS

ANCINE. **Apresentação**. <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/ancine/apresentacao> Acesso em: 17 set. 2023.

BRANCHER, Paulo Marcos Rodrigues. **Contrato eletrônico**. Enciclopédia Jurídica da PUC-SP. 2018. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/259/edicao-1/contrato-eletronico>. Acesso em: 20 abr. 2023.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 05 ago. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 10 set. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 05 de out. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJ-DF). **Apelação Cível nº 0720439-24.2020.8.07.0000**. 5ª Turma Cível. Relator: Desembargador JOSAPHÁ FRANCISCO DOS SANTOS. Julgado em 23 de outubro de 2023. Publicado em 23 de outubro de 2023. Disponível em: [<https://www.tjdft.jus.br/pje>]. Acesso em: 05 de out. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Suspensão de conta em plataforma do jogo virtual "Free Fire": violação aos termos de uso. Exercício regular do direito. **AC nº**

10000205618259002 MG. Relator: Luiz Carlos Gomes da Mata. Julgado em: 30 jun. 2022. Publicado em: 01 jul. 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1562483997>. Acesso em: 05 maio 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais – Jogo eletrônico "Free Fire". Bloqueio de conta. **AC n°**

10110428120218260361 SP. Relator: Paulo Alcides. Julgado em: 07 mar. 2022. Publicado em: 08 mar. 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1405291298>. Acesso em: 20 abr. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Autora injustamente banida da plataforma digital de jogo, ofertada pela ré. Sentença de procedência. **AC n° 11123192120198260100 SP.**

Relatora: Mary Grün. Julgado em: 19 nov. 2021. Publicado em: 19 nov. 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1324109980>. Acesso em: 20 abr. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP). 11ª Câmara de Direito Privado. Relator: Marino Neto. **Apelação n° 2277029-16.2020.8.26.0000.** Julgado em 04 de março de 2021. Publicado em 05 de março de 2021. Disponível em:

<https://esaj.tjsp.jus.br/esaj/portal.do?servico=190090>. Acesso em: 20 abr. 2023.

CONJUR. **Liberdades comunicativas e privacidade no Marco Civil. 2014.** Disponível em 2014. <https://www.conjur.com.br/2014-mai-07/direito-comparado-liberdades-comunicativa-vida-privada-marco-civil>. Acessado em 15 jul. 2023.

CORRÊA, Juliano. **Teve conta banida? Entenda direitos e se cabe processo.** Globo Esporte. 2021. Disponível em: <https://ge.globo.com/esports/noticia/teve-conta-banida-games-entenda-direitos-e-se-cabe-processo.ghtml>. Acesso em: 25 abr. 2023.

DASH SKINS. **Venda de itens.**

https://dashskins.com.br/?gclid=Cj0KCQjwqP2pBhDMARIsAJQ0CzqOGp9onzCON7VTfEXvqvGtQ-7AbBjNsjJnZ7Sw3kDms1o4CytIjbMaAgqQEALw_wcB. Acessado em: 17 set. 2023.

ESPN. **Free Fire Garena divulga as datas mundial de 2022.**

https://www.espn.com.br/esports/artigo/_/id/12768862/kratos-peter-parker-miles-morales-participam-jogo-champions-league-sony-trailer. Acesso em: 27 agos. 2023

FARIA, JOSÉ EDUARDO. **O sistema brasileiro de Justiça: experiência recente e futuros desafios.** Estud. av., May/Aug. 2004, vol.18, n.51, p.103-125. ISSN 0103-4014

FORBES. **2022 promissor: mercado de games ultrapassará US\$200 bi até 2023.**

Disponível em 2022. <https://forbes.com.br/forbes-tech/2022/01/com-2022-decisivo-mercado-de-games-ultrapassara-us-200-bi-ate-2023/>Acesso em: 20 agos. 2023.

GARENA. **A conta foi suspensa. E agora?** Suporte Garena. 2023. Disponível em:

<https://ffsuporte.garena.com/hc/pt-br/articles/360024755411>. Acesso em: 15 jul. 2023.

GARENA. **Termos de Serviço.** 2023. Disponível em: 2023.

https://content.garena.com/legal/tos/tos_pt.html Acesso em: 15 jul. 2023.

GLASMAYER, Rodrigo; BRANDÃO, Graziela, MSc.; PINHEIRO, Thiago, MSc. **Regulação de E-Games no Brasil: Entenda como é regulado o mercado de jogos digitais.** Publicado por Time BL Consultoria. BL Consultoria Digital, 13 ago. 2020. Disponível em:

<https://blconsultoriadigital.com.br/regulacao-de-e-games-brasil/>. Acesso em: 01 mar. 2023.

GOMIDE, Luiz Felipe. **Como fundamentar seu pedido para recuperar conta banida no Free Fire.** JusBrasil. 2022. Disponível em:

<https://lfgomide.jusbrasil.com.br/artigos/1551100481/como-fundamentar-seu-pedido-para-recuperar-conta-banida-no-free-fire>. Acesso em: 25 abr. 2023.

GE.GLOBO. Free Fire: **Corinthians, LOUD e pai representam Brasil na Copa América 2020.** 2020. Disponível em: <https://ge.globo.com/e-sportv/free-fire/noticia/free-fire-corinthians-loud-e-pain-representam-brasil-na-copa-america-2020.ghtml>. Acesso em: 27 ago. 2023.

INSPER. **Indústria de games vai faturar seis vezes mais do que os cinemas.** 2022.

Disponível em 2022. <https://www.insper.edu.br/noticias/industria-de-games-vai-faturar-seis-vezes-mais-do-que-os-cinemas/> Acesso em: 20 agos. 2023.

MARQUES, Diego. **Guia Investimentos fecha parceria com time de Free Fire.** Guia do Investidor, 2022. Disponível em: <https://guiadoinvestidor.com.br/guide-investimentos-fecha-parceria-com-time-de-free-fire/>. Acesso em: 17 set. 2023.

OLHAR DIGITAL. 2021. **'Free Fire' atinge 1 bilhão de downloads na Play Store.**

Disponível em 2021. <https://olhardigital.com.br/2021/07/16/games-e-consoles/free-fire-atinge-1-bilhao-de-downloads-na-play-store/> Acesso em: 27 agos. 2023.

PINATO, Karina. **Princípios Contratuais no Direito do Consumidor.** JusBrasil. 2015.

Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/principios-contratuais-no-direito-do-consumidor/194461328>. Acesso em: 08 set. 2023.

PERAZZA, Eduardo; LIMA, Renato Carvalho Barbosa de; ALMEIDA, Larissa Renata Nono. **Métodos alternativos de resolução de conflitos.** Migalhas, 10 abr. 2023. Atualizado em 13 abr. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/384415/metodos-alternativos-de-resolucao-de-conflitos>. Acesso em: 08 set. 2023.

POLITIZE. **INCISO LV – PRINCÍPIOS DO CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA.**

2020. Disponível em: 2020. <https://www.politize.com.br/artigo-5/contraditorio-e-ampla-defesa/> Acessado em 15 jul. 2023.

SÁ, Gillielson Maurício Kennedy de. **O que é dano moral? Conceito, características básicas e dispositivos legais pertinentes.** JusBrasil, 2017. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-que-e-dano-moral-conceito-caracteristicas-basicas-e-dispositivos-legais-pertinentes/512201765>. Acesso em: 17 set. 2023.

SENNA, Felipe; FERRARI, Daniella. **Convenção de Budapeste e crimes cibernéticos no Brasil.** Migalhas, 2020. Disponível em:

<https://www.migalhas.com.br/depeso/335230/convencao-de-budapeste-e-crimes-ciberneticos-no-brasil>. Acesso em: 08 set. 2023.

STJ.JUS.BR, **Proteção por equiparação: quem ocupa o lugar de consumidor, segundo o**

STJ. 03/10/2021. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/03102021-Protacao-por-equiparacao-quem-ocupa-o-lugar-de-consumidor--segundo-o-STJ.aspx>. Acesso em: 20/10/2023.

TJDFT. **MARCO CIVIL DA INTERNET**.

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/marco-civil-da-internet>. Acessado em 30 de out. 2023

TRILHANTE. **Análise Jurisprudencial da responsabilidade sobre fato do produto e serviço. Introdução ao Direito do Consumidor**. [Data de publicação não informada].

Disponível em: <https://trilhante.com.br/curso/introducao-ao-direito-do-consumidor/aula/analise-jurisprudencial-da-responsabilidade-sobre-fato-do-produto-e-servico-2>. Acesso em: 10 out. 2023.

FIA. **Liberdade de expressão: lei, evolução, importância e limites**, de 2023. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/liberdade-de-expressao/> Acesso em 15 jul. 2023

TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Eu, Beatriz Bighetti

discente regularmente matriculado(a) na disciplina TCC II, da 10ª etapa do curso de Direito, matrícula nº (inserir TIA), período (inserir período), turma (inserir turma), tendo realizado o TCC com o título: PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NOS JOGOS ONLINE sob a orientação do(a) Professor(a) PROF. DRA. RUTH CAROLINA RODRIGUES SGRIGNOLLI

declaro para os devidos fins que tenho pleno conhecimento das regras metodológicas para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), informando que o realizei sem plágio de obras literárias ou a utilização de qualquer meio irregular.

Declaro ainda que, estou ciente que caso sejam detectadas irregularidades referentes às citações das fontes e/ou desrespeito às normas técnicas próprias relativas aos direitos autorais de obras utilizadas na confecção do trabalho, serão aplicáveis as sanções legais de natureza civil, penal e administrativa, além da reprovação automática, impedindo a conclusão do curso.

São Paulo, 06 de novembro de 2023 .



Documento assinado digitalmente
BEATRIZ BIGHETTI
Data: 06/11/2023 22:50:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do discente