SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2123587 - SC (2024/0043134-8)

RELATORA	**: MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
R.P/ACÓRDÃO	**: MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	: -----
ADVOGADOS	: OSCAR BERWANGER BOHRER - RS079582
	PEDRO BOHRER AMARAL - RS074896
RECORRIDO	: -----.
ADVOGADOS	: RAFAEL DOS SANTOS GALERA SCHLICKMANN - SP267258
	ISABELLA ROSSATO PANDINI - SP444976
	BRUNA VIDAL PEREIRA - SP472892
	LUIS FELIPE BAPTISTA LUZ - SP160547
RECORRIDO	: -----
ADVOGADOS	: EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA - RJ130532
	NAIANA DO AMARAL PORTO - RJ167818

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA E COMINATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA PESSOAL DE USUÁRIO DE JOGO ELETRÔNICO. USO DE SOFTWARE NÃO AUTORIZADO. OBTENÇÃO DE VANTAGENS INDEVIDAS NO AMBIENTE DO JOGO. CONDUTA VEDADA PELOS TERMOS DE USO DO SERVIÇO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULAS 5 E 7/STJ. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA DISTRIBUIDORA DO JOGO. FUNDAMENTOS DO ACÓRDÃO RECORRIDO. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO. SÚMULAS NºS 283 E 284/STF.

1. Ação indenizatória e cominatória promovida por usuário do jogo eletrônico "Free Fire" que teve sua conta pessoal suspensa, de forma permanente, pela empresa requerida – administradora da aplicação de internet -, em virtude da constatação do uso de software que não autorizado (com propósito de obter vantagem indevida no ambiente do jogo), conduta vedada expressamente pelos termos de uso do serviço.
2. Sentença primeva e acórdão recorrido que, a partir do exame do acervo fático-probatório carreado nos autos e da interpretação de cláusulas contratuais, concluíram pela improcedência do pleito autoral e pela licitude da penalidade contratual aplicada pela provedora de conteúdo ora demandada ao usuário infrator.
3. É inviável rever, na via do recurso especial, conclusões das instâncias de cognição plena que resultam do estrito exame do acervo fático-probatório carreado nos autos e da interpretação de cláusulas contratuais (Súmulas nº 5 e 7 do STJ).
4. A ausência de impugnação dos fundamentos utilizados pela Corte de origem para reconhecer a ilegitimidade passiva de uma das demandadas revela a deficiência da fundamentação recursal, atraindo a incidência dos óbices contidos nas Súmulas nºs 283/STF e 284/STF. 5. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

Documento eletrônico VDA45569995 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Publicação no DJEN/CNJ de 19/02/2025. Código de Controle do Documento: 4743b428-8b07-4310-acb2-23ea5ce89fef

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, inaugurando a divergência e a ratificação do voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, por maioria, conhecer em parte do recurso especial e lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que lavrará o acórdão.

Votou vencida a Sra. Ministra Nancy Andrighi. Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Humberto Martins (Presidente) e Moura Ribeiro. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Carlos Cini Marchionatti (art. 162, § 4º do RISTJ).

Brasília, 04 de fevereiro de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA45569995 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Publicação no DJEN/CNJ de 19/02/2025. Código de Controle do Documento: 4743b428-8b07-4310-acb2-23ea5ce89fef

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2123587 - SC (2024/0043134-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : -----

ADVOGADOS : OSCAR BERWANGER BOHRER - RS079582
PEDRO BOHRER AMARAL - RS074896

RECORRIDO : -----.

ADVOGADOS : RAFAEL DOS SANTOS GALERA SCHLICKMANN - SP267258
ISABELLA ROSSATO PANDINI - SP444976
BRUNA VIDAL PEREIRA - SP472892
LUIS FELIPE BAPTISTA LUZ - SP160547

RECORRIDO : -----

ADVOGADOS : EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA - RJ130532
NAIANA DO AMARAL PORTO - RJ167818

EMENTA

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONUSMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ILEGITIMIDADE. FUNDAMENTO NÃO IMPUGNADO. REVELIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE DISPOSITIVO. JOGO ELETRÔNICO. BEM VIRTUAL. DESPLATAFORMIZAÇÃO. DEVIDO PROCESSO INFORMACIONAL DESRESPEITADO. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA VIOLADOS. ATO ILÍCITO.

1. Ação indenizatória ajuizada em 29/5/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 16/10/2023 e concluso ao gabinete em 20/2/2024.

2. O propósito recursal consiste em decidir se é possível a desplataformização de jogador eletrônico, sem acesso à informação sobre qual o ato violador das normas de conduta interna e sem direito ao contraditório e à ampla defesa.

3. O recorrente não impugnou o fundamento utilizado pelo tribunal de origem de que a recorrida GOOGLE é ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, o que atrai o óbice da Súmula 283/STF.

4. A falta de indicação do dispositivo legal sobre o qual recai a divergência inviabiliza a análise do dissídio, pela incidência da Súmula 284/STF.

5. No âmbito dos jogos eletrônicos, identificam-se bens digitais de natureza patrimonial, bens digitais de natureza existencial e bens digitais de natureza híbrida.

6. A desplataformização consiste na exclusão unilateral dos perfis de usuários de aplicação de internet pela própria plataforma digital, por violação às suas normas de conduta internas.

7. Embora a desplataformização seja legítima diante das violações às condutas e políticas internas, deve-se comprovar a ocorrência do ato e respeitar o devido processo informacional, o contraditório e a ampla defesa.

8. Sendo cometido ato gravoso que possivelmente justifique a desplataformização, a plataforma pode suspender imediatamente o perfil do usuário, como medida temporária. Apenas depois de conferido o direito de defesa ao usuário, se mantida a decisão da plataforma pela violação aos termos de conduta, poderá então ocorrer a desplataformização, sem que fique caracterizado o abuso de direito.
9. Diante da impossibilidade de produção de prova negativa pelo consumidor (de que não cometeu o ato) e de sua hipossuficiência técnica, o ônus da prova recai sobre a plataforma.
10. Na espécie, a desplataformização desrespeitou o devido processo informacional, o contraditório e a ampla defesa, devendo ser reativada a conta de titularidade do recorrente.
11. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, parcialmente provido, para condenar a recorrida GARENA a reativar a conta do recorrente, com eventual conversão em perdas e danos, diante de impossibilidade tecnológica de cumprimento.

RELATÓRIO

Relatora: Ministra Nancy Andrighi

Examina-se recurso especial interposto por -----, fundado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SC.

Recurso especial interposto em: 16/10/2023.

Concluso ao gabinete em: 20/2/2024.

Ação: “indenizatória por danos morais e materiais cumulada com obrigação de fazer”, ajuizada pelo recorrente em face de ----- e ----- O recorrente alega ter havido a exclusão permanente de sua conta no jogo eletrônico Free Fire, com bloqueio de seu smartphone. Pede a reativação da conta e a condenação das rés ao pagamento de danos morais e materiais (e-STJ fls. 3-32).

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos da petição inicial (e-STJ fls. 501-510).

Acórdão: o TJ/SC negou provimento ao recurso de apelação interposto pelo recorrente, nos termos da seguinte ementa:

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA EM JOGO ON-LINE "FREE FIRE". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. PRELIMINAR. RECONHECIMENTO DA LEGITIMIDADE DA ----- TESE AFASTADA. AUTOR QUE NÃO APRESENTOU CONDUTA ILÍCITA A SER IMPUTADA À DEMANDADA. MEDIDAS PLEITEADAS NA EXORDIAL, QUE FOGEM DA ESFERA DA GOOGLE. SOLIDARIEDADE INEXISTENTE. DECISÃO MANTIDA. MÉRITO. REATIVAÇÃO DA SUA CONTA NO JOGO FREE FIRE, NAS MESMAS CONDIÇÕES EM QUE SE

ENCONTRAVA, INCLUSIVE COM OS ITENS ADQUIRIDOS DURANTE OS JOGOS. INSUBSISTÊNCIA. ELEMENTOS PROBATÓRIOS QUE DEMONSTRAM A EXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO DO JOGO. TERMOS DE USO QUE AUTORIZA A SUSPENSÃO PERMANENTE DA CONTA. IMPOSSIBILIDADE DE DEVOLUÇÃO DE VALORES UTILIZADOS PARA A COMPRA DE ITENS NO AMBIENTE DE JOGO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA. INOCORRÊNCIA DE ATO ILÍCITO. EXERCÍCIO REGULAR DO SEU DIREITO. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS DEVIDOS. RECURSO CONHECIDO E
DESPROVIDO (e-STJ fls. 1004-1012).

Embargos de declaração: opostos pelo recorrente, foram rejeitados (e-STJ fls. 1054-1057).

Recurso especial: aponta violação aos (i) art. 373 do CPC e arts. 6º, VIII, do CDC, pois, mesmo decretada a revelia da ré GARENA, as telas juntadas em sede recursal foram usadas para comprovar a validade da exclusão da conta; (ii) art. 6º, III, do CDC, pois não foi esclarecido o motivo específico da exclusão do perfil; (iii) art. 20, caput e §1º, da Lei 13.709/2018 ("LGPD"), pois não houve direito a revisão da decisão de exclusão da conta; (iv) art. 51 do CDC, pois houve a compra de bens virtuais não utilizados devido à suspensão da conta; e (v) art. 884, CC, pois há enriquecimento ilícito da recorrida GARENA com a revogação de licenças onerosas passíveis de uso em outra conta. E, por fim (vi), dissídio jurisprudencial.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SC admitiu o recurso especial (e-STJ fls. 1175-1178).

É o relatório.

VOTO

Relatora: Ministra Nancy Andrighi

O propósito recursal consiste em decidir se é possível a desplataformização de jogador eletrônico, sem acesso à informação sobre qual o ato violador das normas de conduta interna e sem direito ao contraditório e à ampla defesa.

1. DA ILEGITIMIDADE DA RECORRIDA GOOGLE. FUNDAMENTO NÃO IMPUGNADO.

1. O recorrente não impugnou o fundamento utilizado pelo TJ/SC de que a recorrida GOOGLE é ilegítima para figurar no polo passivo da demanda:

A pretensão autoral versa integralmente sobre a atividade da desenvolvedora Garena em seu jogo Free Fire, uma vez que os pedidos estão direcionados ao desbloqueio da conta ou, subsidiariamente, a transferência de itens da conta suspensa para outra ou reembolsados.

In casu, a parte autora não apontou conduta ilícita a ser imputada a requerida -----, limitando-se a incluia-la no polo passivo da ação pelo fato de o jogo ter sido disponibilizado à ela, por meio da loja de aplicativos de seu telefone celular, fato que, por si só, não atrai responsabilidade por suposta conduta ilícita da ré Garena.

2. Aplica-se, na hipótese, a Súmula 283/STF.

2. DOS EFEITOS DA REVELIA. NÃO INDICAÇÃO DO DISPOSITIVO LEGAL COM INTERPRETAÇÃO DIVERGENTE.

3. Aduz o recurso especial que "cabe a esta Colenda Turma se manifestar

se a decretação da revelia da Recorrida GARENA, devido à apresentação intempestiva da contestação, e posterior juntada de telas sistêmicas em sede recursal, tem o condão de comprovar tornar válida a punição aplicada ao consumidor" (e-STJ fl. 1075).

4. Contudo, o recurso especial não alega violação aos dispositivos de lei

federal relacionados à matéria (arts. 344 e 345 do CPC).

5. A falta de indicação do dispositivo legal atrai a incidência da Súmula 284/STF, de modo que o julgamento do recurso especial, quanto a essa questão, é inadmissível.

3. DOS BENS DIGITAIS NO ÂMBITO DE JOGOS ELETRÔNICOS

6. Os bens virtuais são uma nova categoria de bem jurídico, doutrinariamente reconhecida e tutelada. São imateriais, codificados, armazenados em formato digital e dotados de utilidade ao usuário, desempenhando funções de natureza patrimonial, existencial ou híbrida (dúplice) (TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. KONDER, Carlos Nelson. O enquadramento dos bens digitais sob o perfil funcional das situações

jurídicas. In: Herança Digital: controvérsias e alternativas. Indaiatuba: Foco, 2021. pp. 29-30).

7. No âmbito dos jogos eletrônicos, identificam-se bens digitais de natureza patrimonial, ou seja, com repercussões econômicas diretas. São as transações de compra e venda realizadas "dentro de economias virtuais de jogos on-line" (TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. KONDER, Carlos Nelson. Op cit.).

8. Com efeito, "a fim de 'turbinar' as possibilidades no desenrolar do game, os jogos têm ofertado aos consumidores (inclusive crianças e adolescentes) a compra de 'habilidades', 'vidas', 'armas', dentre outros recursos, todos pagos por meio de uma simples transação via cartão de crédito" (ZAMPIER, Bruno. Bens digitais: cybercultura, redes sociais, e-mails, músicas, livros, milha aéreas, moedas virtuais. 2ª ed. Indaiatuba: Editora Foco, 2021, pp. 67-68).

9. Quanto aos bens digitais de natureza existencial, são expressões da personalidade, que não representam repercussões econômicas imediatas. No mundo gamer: a personagem escolhida e estilizada, os equipamentos selecionados, o posicionamento no ranking amador, o histórico de desempenho, eventuais diálogos com outros jogadores – todos desde que armazenados pelo desenvolvedor – são exemplos de tal categoria.

10. No mais, identificam-se ainda bens digitais de natureza híbrida na hipótese de jogadores que recebem patrocínios ou premiações em campeonatos. Registre-se que a indústria de jogos eletrônicos está em exponencial crescimento. Em paralelo, cresce o mercado de jogadores profissionais ("pro players"): são atletas, criadores de conteúdo e analistas de e-Sports, que faturam rendas significativas.

4. DA DESPLATAFORMIZAÇÃO NO ÂMBITO DE JOGOS ELETRÔNICOS

11. O fenômeno da internet revolucionou a forma como as pessoas exercem sua profissão, locomoção, comunicação, hospedagem, compras, lazer, entre outras atividades essenciais para o cidadão.

12. À medida em que as plataformas se tornam imprescindíveis para a

vida cotidiana, ganha relevância o fenômeno intitulado desplataformização: a exclusão unilateral dos perfis de usuários de aplicação de internet pela própria plataforma digital, por violação às suas normas de conduta internas.

13. Anote-se que o fenômeno da desplataformização já foi analisado por essa Turma em relação ao descredenciamento de motorista de aplicativo: REsp n. 2.135.783/DF, Terceira Turma, DJe de 21/6/2024. Na hipótese de jogos eletrônicos, a temática deve ser estudada pela ótica do direito consumerista, pois o jogador é usuário final de um serviço de entretenimento (portanto, consumidor), desenvolvido e comercializado pela plataforma (logo, fornecedora).

14. A desplataformização é a mais severa penalidade imposta ao usuário; mesmo assim, trata-se normalmente de uma decisão tomada por meio da utilização de algoritmos e inteligência artificial. Para evitar decisões autoritárias em abuso de direito (art. 187, CC), é necessário que o usuário saiba exatamente qual a conduta irregular cometida, como se chegou ao resultado sancionatório e que possa dele se defender.

15. Assim, em *primeiro lugar*, é necessário que a plataforma identifique e comprove a ocorrência do ato violador. Emerge daí o devido processo informacional, aplicado a agentes privados, destacando-se que "a comprovação da conduta sancionada é fator essencial para que a desplataformização não seja considerada abuso de direito e, portanto, um ilícito" (PERES, Fabiana Prietos; MUCELIN, Guilherme A. Balczarek. Desplataformização: diretrizes e limites ao procedimento de exclusão usuário em plataformas digitais. In Estudos aos vinte anos de vigência do Código Civil. OAB Editora, 2023).

16. Para que a informação sobre o motivo da exclusão de perfil seja suficiente, deve atender às diretrizes do CDC, incidentes durante toda a relação de consumo, qualificando-se como "adequada e clara" (art. 6º, III).

17. Mais do que informar o motivo do banimento, e *em segundo lugar*, deve-se garantir o contraditório e a ampla defesa em meios digitais, conforme posição firmada pelo e. Supremo Tribunal Federal (RE 201819, Segunda Turma, DJ 27-10-2006).

18. Esta Corte Superior, na esteira da visão civil-constitucional do

sistema, também entende ser conduta contrária ao direito a punição sem que antes seja concedida a possibilidade de defender-se, nas relações particulares (REsp n. 1.365.279/SP, Quarta Turma, DJe de 29/9/2015).

19. Assim, sendo cometido ato gravoso que possivelmente justifique a desplataformização, a plataforma pode suspender imediatamente o perfil do usuário, como medida temporária. Enquanto isso, deve informar e comprovar ao usuário a razão dessa medida, em linguagem acessível (facilmente compreendida por leigo em informática) e específica (a conduta exata deve ser descrita) e permitir que a decisão seja revisada após o recebimento da defesa (garantido o contraditório).

20. Apenas depois de conferido o direito de defesa ao usuário, se mantida a decisão da plataforma pela violação aos termos de conduta, poderá então ocorrer a desplataformização, sem que fique caracterizado o abuso de direito.

5. DO ÔNUS DA PROVA

21. O art. 6º, VIII, do CDC prevê ser um direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, quando, alternativamente, for verossímil a sua alegação ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. A propósito: REsp n. 2.097.352/SP, Terceira Turma, DJe de 22/3/2024.

22. Conforme ensina Bruno Miragem, a hipossuficiência na produção probatória pode decorrer “da ausência de condições – inclusive técnicas – de sua realização, em razão da dinâmica das relações de consumo, cujo poder de direção e o conhecimento especializado pertencem, como regra, ao fornecedor” (Curso de direito do consumidor [livro eletrônico]. 6. ed. São Paulo: RT, 2019, p. RB-2.11).

23. Ademais, mesmo fora das relações de consumo, o próprio § 1º do art. 373, CPC, autoriza o juiz a “atribuir o ônus da prova de modo diverso”, “diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário”. Desse modo, “consagra-se legislativamente a ideia de que deve ter o ônus da prova a parte que apresentar maior facilidade em

produzir a prova e se livrar do encargo" (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito processual civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2021, p. 727).

24. Na hipótese de desplataformização por violação às normas de conduta internas, diante da impossibilidade de produção de prova negativa pelo consumidor (de que não cometeu o ato) e de sua hipossuficiência técnica, o ônus da prova recai sobre a plataforma, que deve comprovar (i) a ocorrência do ato; (ii) o cumprimento do devido processo informacional; e (iii) o respeito ao contraditório e à ampla defesa.

6. DO DANO MORAL

25. Os danos morais de natureza individual, associados ao acidente de consumo, previsto no art. 14 do CDC, têm sido entendidos como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades.

26. Como já decidiu esta Corte, o dano moral consiste em "atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade" (REsp 1426710/RS, 3ª Turma, DJe de 09/11/2016), os quais se relacionam aos "elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto" (BITTAR, Carlos Alberto. Reparação civil por danos morais. São Paulo: Saraiva, 4ª ed., 2015 p. 35). Cabe destacar, todavia, que, "nem todo atentado a direitos de personalidade em geral é apto a gerar dano de cunho moral" (BITTAR, Carlos Alberto. Op. cit., p. 60), pois os danos podem se esgotar nos aspectos físicos ou materiais de uma determinada situação.

27. De fato, a jurisprudência desta Turma tem observado que "a presença de dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais sobre aqueles que os suportam" (REsp 1698758/PR, Terceira Turma, DJe 15/02/2018). Assim, o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o dano moral.

7. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

7.1. Do ato ilícito praticado pelo recorrido GARENA

28. Os Termos de Serviços da recorrida GARENA, transcritos no acórdão, preveem a possibilidade de desplataformização e os motivos para sua ocorrência:

> 5.3 Você concorda que a Garena poderá, por qualquer motivo, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio nem responsabilidade perante você ou qualquer terceiro, encerrar imediatamente sua Conta e seu ID de Usuário, bem como remover ou descartar do Site qualquer Conteúdo associado com sua Conta e seu ID de Usuário. Os motivos para tal encerramento podem incluir, sem limitação, (a) períodos prolongados de inatividade, (b) violação da letra ou do espírito destes Termos de Serviço, (c) comportamento fraudulento, de assédio, difamatório, ameaçador ou abusivo ou (d) comportamento que seja prejudicial aos outros usuários, a terceiros ou aos interesses comerciais da Garena.

29. Embora a desplataformização seja legítima diante das violações às condutas e políticas internas, deve-se comprovar a ocorrência do ato e respeitar o devido processo informacional, o contraditório e a ampla defesa.

30. Como se lê da sentença (e-STJ fl. 505), o recorrente não foi notificado sobre a desplataformização – apenas perdeu o acesso à conta.

31. Após entrar em contato com a GARENA, foi informado, (i) acerca da motivação para a punição, no sentido de que a "conta foi suspensa permanentemente 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"; e (ii) quanto à constatação do ato violador, que a "suspensão ocorre pelo próprio sistema através de detecção e denúncias de outros jogadores e é importante destacar que temos certeza de nossa decisão".

32. As informações prestadas não comprovam a ocorrência do ato; na verdade, sequer possibilitam identificá-lo. São insuficientes, amplas e sem qualquer especificação. Não permitem que o jogador compreenda, com facilidade, qual foi a conduta objetiva que resultou em sua punição.

33. Nenhum dado foi fornecido pela recorrida em suas comunicações. Exemplificativamente, não descreve o ato com suficiência de detalhes, não indica a data, o horário, o IP de rastreio do computador ou smartphone em que realizada a prática irregular, tampouco apresenta

o meio de constatação do ato violador (se detectou eventual irregularidade via inteligência artificial ou por meio de denúncia de outros usuários).

34. Ademais, cerceou-se a possibilidade de contraditório na decisão pela desplataformização, na medida em que a recorrida informa que "tanto a suspensão da conta quanto a do aparelho infelizmente são permanentes e eu não consigo removê-los de maneira alguma" (e-STJ fl. 505). Deveria a plataforma permitir a defesa do jogador, sem prejuízo de aplicar punições menos gravosas e temporários, enquanto verifica a exclusão definitiva.

35. Caracterizado, assim, o abuso de direito e a ilicitude da conduta da recorrida GARENA.

7.2. Da reativação da conta

36. Sendo ilícita a desplataformização, da forma como operada pela recorrida (sem informação, sem prova do ato, sem contraditório e sem ampla defesa), deverá a conta ser reativada, permitindo o acesso do recorrente a todas as facilidades havidas antes da exclusão, como títulos, premiações, conquistas, "Diamantes" (o recurso disponibilizado pela plataforma para permitir transações no jogo) e trocas realizadas por meio destes (personagens, vestuários, armas ou armaduras).

37. Diante de eventual impossibilidade tecnológica de cumprimento de obrigação de fazer de reativar a conta, será cabível sua conversão em perdas e danos.

7.3. Dos danos materiais e do enriquecimento ilícito

38. O recorrente investiu R$ 374,70 na compra de "Diamantes", conforme descritivo feito em sentença (e-STJ fls. 507-508) e acórdão (fls. 10101011), mas perdeu acesso a tais bens digitais patrimoniais.

39. Com a reativação da conta, nela incluídos os Diamantes e suas trocas, não haverá dano material a ser indenizado.

40. Por outro lado, eventual conversão em perdas e danos por impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer deverá necessariamente considerar tais danos materiais, determinando a restituição do valor, devidamente atualizado desde a data de cada aquisição, sob pena de enriquecimento ilícito da plataforma.

7.4. Dos danos morais

41. Embora o recorrente tenha perdido acesso a bem digital de natureza existencial, a situação não ultrapassa o mero dissabor, decorrente de inadimplemento contratual, que não enseja a reparação por danos morais.

8. DA DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL

42. Diante da análise do mérito pela alínea “a” do permissivo constitucional, fica prejudicado o exame da divergência jurisprudencial alegada quanto ao mesmo tema.

9. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, **CONHEÇO PARCIALMENTE** do recurso especial e, nessa extensão, **DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO**, para condenar a recorrida GARENA a reativar a conta do recorrente, com eventual conversão em perdas e danos, diante de impossibilidade tecnológica de cumprimento.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte deve pagar, aos advogados da parte adversa, honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, em observância ao art. 85, § 2º, do CPC, vedada a compensação e observada eventual gratuidade de justiça deferida.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0043134-8 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.123.587 / SC**

Número Origem: 50006464220208240013

EM MESA JULGADO: 15/10/2024

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : -----
ADVOGADOS : OSCAR BERWANGER BOHRER - RS079582
PEDRO BOHRER AMARAL - RS074896
RECORRIDO : -----.
ADVOGADOS : LUIS FELIPE BAPTISTA LUZ - SP160547
RAFAEL DOS SANTOS GALERA SCHLICKMANN - SP267258
ISABELLA ROSSATO PANDINI - SP444976
BRUNA VIDAL PEREIRA - SP472892
RECORRIDO : -----
ADVOGADOS : EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA - RJ130532
NAIANA DO AMARAL PORTO - RJ167818
ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Material

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA, pela RECORRIDA: -----

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, conhecendo em parte do recurso especial e, nessa extensão, dando-lhe parcial provimento, pediu vista antecipada o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Aguardam os Srs. Ministros Humberto Martins (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.

C542245155092416221047@ 2024/0043134-8 - REsp 2123587

Documento eletrônico VDA43981337 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 15/10/2024 15:37:53
Código de Controle do Documento: C7AA49BC-539E-4183-8F0A-41C42C01C049

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2123587 - SC (2024/0043134-8)

RELATORA	**: MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE	: -----
ADVOGADOS	: OSCAR BERWANGER BOHRER - RS079582 PEDRO BOHRER AMARAL - RS074896
RECORRIDO	: -----.
ADVOGADOS	: RAFAEL DOS SANTOS GALERA SCHLICKMANN - SP267258 ISABELLA ROSSATO PANDINI - SP444976 BRUNA VIDAL PEREIRA - SP472892 LUIS FELIPE BAPTISTA LUZ - SP160547
RECORRIDO	: -----
ADVOGADOS	: EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA - RJ130532 NAIANA DO AMARAL PORTO - RJ167818

VOTO-VISTA

VENCEDOR

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA E COMINATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA PESSOAL DE USUÁRIO DE JOGO ELETRÔNICO. USO DE SOFTWARE NÃO AUTORIZADO. OBTENÇÃO DE VANTAGENS INDEVIDAS NO AMBIENTE DO JOGO. CONDUTA VEDADA PELOS TERMOS DE USO DO SERVIÇO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULAS 5 E 7/STJ. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA DISTRIBUIDORA DO JOGO. FUNDAMENTOS DO ACÓRDÃO RECORRIDO. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO. SÚMULAS NºS 283 E 284/STF.

1.Ação indenizatória e cominatória promovida por usuário do jogo eletrônico "Free Fire" que teve sua conta pessoal suspensa, de forma permanente, pela empresa requerida – administradora da aplicação de internet -, em virtude da constatação do uso de software que não autorizado (com propósito de obter vantagem indevida no ambiente do jogo), conduta vedada expressamente pelos termos de uso do serviço.

2.Sentença primeva e acórdão recorrido que, a partir do exame do acervo fático-probatório carreado nos autos e da interpretação de cláusulas contratuais, concluíram pela improcedência do pleito autoral e pela licitude da penalidade contratual aplicada pela provedora de conteúdo ora demandada ao usuário infrator.

3.É inviável rever, na via do recurso especial, conclusões das instâncias de cognição plena que resultam do estrito exame do acervo fático-probatório carreado nos autos e da interpretação de cláusulas contratuais (Súmulas nº 5 e 7 do STJ).

4.A ausência de impugnação dos fundamentos utilizados pela Corte de origem para reconhecer a ilegitimidade passiva de uma das demandadas revela a deficiência da fundamentação recursal, atraindo a incidência dos

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

óbices contidos nas Súmulas nºs 283/STF e 284/STF. 5. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA: Pedi vista dos autos para melhor compreensão da controvérsia.

Trata-se de recurso especial interposto por FERMINO DE CAMPOS JÚNIOR (e-STJ fls. 1.068/1.083), com fulcro no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão prolatado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina.

Consta dos autos que, em maio de 2020, o ora recorrente ajuizou ação indenizatória por danos materiais e morais cumulada com pedido cominatório em desfavor das ora recorridas - -----. e -----, ao fundamento de que sua conta pessoal no jogo eletrônico intitulado "Free Fire" (administrado pela primeira requerida e distribuído comercialmente na plataforma "Google Play" da segunda requerida) teria sido indevidamente suspensa pelas demandadas, de forma permanente, sob a justificativa de que teria o autor sido identificado 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*" (*hack*), prática que seria expressamente vedada por disposição constante dos chamados "Termos de Uso" do serviço prestado pelas rés.

Aduziu o autor, em síntese, em sua petição inicial, que: **(i)** a suspensão de sua conta se deu sem nenhum tipo de aviso prévio; **(ii)** ao entrar em contato com o serviço de suporte da primeira ré - GARENA - não lhe teriam sido esclarecidas, com precisão, nenhuma de suas dúvidas (referentes à especificação dos detalhes de sua conduta que estaria efetivamente sendo reprimida); **(iii)** "os Termos de Serviço" da primeira requerida não seriam a ele oponíveis; **(iv)** seria abusiva a cláusula contratual que permitiu o encerramento de sua conta sem apresentação de motivo claro e prévia notificação; **(v)** a punição aplicada (suspensão permanente da conta) seria excessiva e afrontaria o princípio da boa-fé objetiva; **(vi)** sofreu danos morais indenizáveis em virtude do ocorrido, e **(vii)** caso não acolhido pleito de reativação da conta suspensa, faz jus, alternativamente, à reparação material pelo fato de ter adquirido bens virtuais de uso exclusivo dentro do ambiente de jogo, que, agora, em virtude da suspensão de sua conta, não poderiam ser utilizados (no valor total de R$ 374,70 - trezentos e setenta e quatro reais e setenta centavos).

O juízo de primeiro grau reconheceu a ilegitimidade passiva da segunda requerida - GOOGLE - e **julgou improcedente o pedido autoral** com relação à primeira ré - GARENA (e-STJ fl. 510). Condenou o vencido, ora recorrente, por isso, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

Inconformado, o autor da demanda interpôs recurso de apelação (e-STJ fls. 563/577).

O TJSC, por unanimidade de votos dos integrantes de sua Quarta Câmara

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

de Direito Civil, **negou provimento ao apelo** em aresto que restou assim ementado:

> *"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA EM JOGO ON-LINE 'FREE FIRE'. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.*
>
> *IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA.*
>
> *PRELIMINAR. RECONHECIMENTO DA LEGITIMIDADE DA ----- TESE AFASTADA. AUTOR QUE NÃO APRESENTOU CONDUTA ILÍCITA A SER IMPUTADA À DEMANDADA. MEDIDAS PLEITEADAS NA EXORDIAL, QUE FOGEM DA ESFERA DA GOOGLE. SOLIDARIEDADE INEXISTENTE. DECISÃO MANTIDA.*
>
> *MÉRITO. REATIVAÇÃO DA SUA CONTA NO JOGO FREE FIRE, NAS MESMAS CONDIÇÕES EM QUE SE ENCONTRAVA, INCLUSIVE COM OS ITENS ADQUIRIDOS DURANTE OS JOGOS. INSUBSISTÊNCIA.* ***ELEMENTOS PROBATÓRIOS QUE DEMONSTRAM A EXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO DO JOGO. TERMOS DE USO QUE AUTORIZA A SUSPENSÃO PERMANENTE DA CONTA. IMPOSSIBILIDADE DE DEVOLUÇÃO DE VALORES UTILIZADOS PARA A COMPRA DE ITENS NO AMBIENTE DE JOGO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA. INOCORRÊNCIA DE ATO ILÍCITO. EXERCÍCIO REGULAR DO SEU DIREITO. SENTENÇA MANTIDA.***
>
> *HONORÁRIOS RECURSAIS DEVIDOS.*
>
> *RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.*" (e-STJ fl. 1.004 - grifou-se).

Os embargos de declaração opostos ao referido julgado (e-STJ fls. 1.020/1.024) foram rejeitados, com imposição de multa ao embargante, nos termos do art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil (e-STJ fls. 1.054/1.057).

Sobreveio, assim, a interposição do recurso especial ora em exame, por meio do qual o recorrente aponta, além da existência de dissídio jurisprudencial, a violação dos seguintes dispositivos legais, com as respectivas teses:

(i) art. 373 do CPC e art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor - porque o acórdão recorrido teria atribuído ao recorrente o ônus de comprovar a sua lisura no ambiente de jogo (ou seja, que não cometeu nenhuma irregularidade capaz de justificar a suspensão permanente de sua conta pessoal pela prestadora do serviço), o que constitui prova negativa impossível de ser produzida em juízo;

(ii) art. 6º, III, do CDC - porque a recorrida - GARENA -, na condição de fornecedora do serviço, teria a obrigação de informar o motivo específico da exclusão do perfil do recorrente do jogo eletrônico em questão;

(iii) art. 20, *caput* e §1º, da Lei nº 13.709/2018 ("LGPD") - porque a recorrida - GARENA - não teria conferido ao recorrente a oportunidade de revisão extrajudicial da decisão de exclusão de sua conta pessoal, que se deu de forma automatizada por meio da atuação de um algoritmo;

(iv) art. 51, inciso II, do CDC - porque seria nula de pleno direito qualquer

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

cláusula dos "Termos de Serviço" da recorrida que restrinja o direito do consumidor ao reembolso do saldo de "Diamantes" (moeda virtual de uso exclusivo no ambiente do jogo), adquirido pelo recorrente de forma regular e não utilizado em virtude da suspensão permanente de sua conta.

(v) art. 884 do Código Civil - porque estaria configurado, no presente caso, enriquecimento ilícito da recorrida GARENA com a revogação de licenças onerosas passíveis de uso pelo autor com a criação de uma nova conta de jogo.

Ao final, formula o recorrente o seguinte pedido recursal:

> *"(...) Diante do exposto, requer-se o conhecimento e provimento do presente Recurso Especial para o fim de reconhecer a existência de divergência jurisprudencial, a violação a diversas leis federais identificadas acima e* ***reformar o acórdão recorrido no sentido de condenar a Recorrida GARENA a reativar a conta do Recorrente no ambiente de jogo Free Fire e condená-la (solidariamente com o Recorrido GOOGLE) à indenização por danos morais e, subsidiariamente, para que seja o Recorrente reembolsado do valor pago pelo saldo Diamantes não utilizado e disponível no momento da suspensão da conta e para que seja autorizada a utilização dos bens virtuais adquiridos regularmente em outra conta ativa também de titularidade do Recorrente***" (e-STJ fl. 1.082 - grifou-se).

Apresentadas as contrarrazões (e-STJ fls. 1.111/1.123 e 1.161/1.172), o apelo nobre recebeu crivo positivo em exame prévio de admissibilidade (e-STJ fls. 1.175/1.178), pelo que ascenderam os autos a esta Corte.

Levado o feito a julgamento, pela egrégia Terceira Turma, em 15/10/2024, após a prolação do voto da Relatora, Ministra Nancy Andrighi, conhecendo parcialmente do recurso para, nessa extensão, dar-lhe parcial provimento, pedi vista dos autos e ora apresento meu voto.

É o relatório.

A controvérsia recursal restringe-se a definir (i) se ilícita a conduta da ora recorrida - GARENA AGENCIAMENTO DE NEGÓCIOS - de suspender permanentemente conta pessoal (de jogador) do ora recorrente, obstando, assim, sua utilização do jogo eletrônico por ela administrado (*Free Fire*), em virtude de se ter verificado que o referido usuário do jogo estaria fazendo "*uso de programas de terceiros e/ou uso de brechas do jogo, para ganhar alguma vantagem ilegal seja no desempenho ou na parte visual*" (*hack*), prática esta expressamente vedada segundo os "Termos de Uso" do serviço em questão e **(ii)** se, caso considerada lícita a suspensão permanente da conta do autor, seria necessária a restituição por parte da requerida dos valores por ele expendidos para a aquisição de moeda virtual (saldo de diamantes), vinculada à sua conta e de uso exclusivo dentro do ambiente do referido jogo eletrônico.

No voto que apresentou a esta Turma julgadora na sessão de 15/10/2024, a Relatora do feito, Ministra Nancy Andrighi, entendeu (i) pelo não conhecimento do recurso quanto ao pedido de condenação da GOOGLE solidariamente (porquanto incidente a Súmula nº 283/STF), bem como quanto à alegação de que teriam sido desconsiderados pela Corte de origem os efeitos da revelia (porquanto incidente a

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

Súmula nº 284/STF); **(ii)** pela configuração de abuso de direito e ilicitude da conduta da primeira requerida - GARENA - que, sob sua ótica, teria promovido a "desplataformização" do autor da demanda sem prestar-lhe as necessárias informações, sem prova do ato a ele imputado e sem permitir-lhe o exercício do contraditório e da ampla defesa, e **(iii)** pela não verificação da existência de danos morais indenizáveis na espécie, pois o ocorrido configuraria mero dissabor decorrente de inadimplemento contratual.

Nessa esteira, concluiu a Relatora por **conhecer parcialmente do recurso e, nessa extensão, dar-lhe parcial provimento** "*para condenar a recorrida GARENA a reativar a conta do recorrente, com eventual conversão em perdas e danos, diante de impossibilidade tecnológica de cumprimento*" (pág. 11 do voto).

Adiro apenas em pequena parte às conclusões da Relatora, visto que, de fato, como bem destacado em seu voto, não merece ser conhecido o presente recurso quanto ao pedido recursal de condenação solidária da segunda requerida - GOOGLE -, tampouco quanto à pretensão de convencer esta Corte Superior de que desconsiderados pela Corte local os efeitos da revelia, incidindo nesses pontos específicos, respectivamente, os óbices das Súmulas nºs 283 e 284/STF.

Peço vênia, todavia, para divergir quanto à questão central da presente controvérsia, por entender ser **completamente descabido infirmar, pela via do recurso especial, as conclusões de ambas as instâncias de cognição plena resultantes do acurado exame das circunstâncias fático-probatórias da demanda, bem como da interpretação das cláusulas constantes dos "Termos de Uso" dos serviços prestados pela requerida GARENA**, que, como consabido, são dotadas de natureza contratual para reger a relação jurídica havida entre ela e os usuários (jogadores) do jogo eletrônico por ela administrado.

A propósito, cumpre destacar o que concluiu o juízo de primeiro grau a respeito da lide em apreço:

> "(...) *o autor assegura que não lhe foram repassadas maiores informações, tampouco especificadas quais as condutas que ensejaram a suspensão supra. Ademais, informou que não anuiu expressamente com o termo de uso quando baixou o aplicativo Free Fire e, portanto, não estava ciente acerca das condutas consideradas irregulares, bem como das possíveis punições.*
>
> *Razão, entretanto, não lhe assiste.*
>
> ***A ré Garena conta com um sistema especializado capaz de detectar atividades que destoam dos Termos de Uso e comprometem a livre concorrência no jogo em questão**. Em que pese não tenham sido especificadas pela ré, na via extrajudicial, quais as condutas praticadas pelo autor, esse questionamento poderia ter sido sanado em juízo através da produção de provas que, contudo, foi dispensada pela parte autora. Portanto, **porque não há nenhum indício de irregularidade do programa de detecção da ré Garena, permanece hígida a suspensão outrora aplicada em desfavor de -----, em especial porque tal ferramenta é utilizada de modo indistinto a todos os usuários**.*
>
> *Para além disso**, não há que se falar ausência de adesão expressa aos Termos de Uso do jogo Free Fire, tampouco em cláusula abusiva do referido documento, pois, ao baixar e instalar o jogo, pressupõe-se que o usuário esteja ciente e concorde com os***

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

respectivos termos que, inclusive, encontram-se disponíveis gratuitamente para consulta na internet.

Assim, ao adquirir o aplicativo em comento, o autor concordou com todos os termos expostos pela ré Garena, de modo que não há que se falar em desconhecimento de seus pormenores. Portanto, ***não está presente a obrigação pleiteada nesta demanda para reativação da conta do autor suspensa pela ré Garena, vez que a cláusula 5.3 prevê expressamente a possibilidade de suspensão da conta do usuário se detectada conduta incompatível com os Termos de Uso.***

E, ainda, conforme já salientado, ***o autor dispunha da possibilidade de realização de prova pericial para comprovar as alegadas irregularidades, contudo, dispensou-a, pleiteando o julgamento antecipado, sustentando já ter provado suas alegações com a prova documental já acostada aos autos, o que, entretanto, não foi suficiente para corroborar as teses suscitadas***. *Logo, o autor ignorou a possibilidade de apresentar elementos probatórios hábeis que ensejassem a procedência da presente demanda"* (e-STJ fl. 507 - grifou-se).

Ainda mais precisas foram as conclusões da Corte de origem, todas a indicar a improcedência do pleito autoral diante da **licitude da conduta adotada pela ora recorrida**. É o que se pode facilmente extrair da leitura do seguinte excerto colhido do voto condutor do aresto ora hostilizado:

"Importa fazer constar que ***a suspensão da conta do apelante foi motivada 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 do jogo, consoante se infere dos atendimentos realizados ao demandante e colacionados aos autos***.

A demandada esclareceu que a 'A suspensão ocorre pelo próprio sistema através de detecção e denúncias de outros jogadores e é importante destacar que temos certeza de nossa decisão. A suspensão da conta é permanente e eu não consigo removê-los de maneira alguma'.

No mesmo passo, ***indicou o caminho que o autor poderia adotar, caso tivesse interesse em conhecer o mecanismo de controle, isto é, informou que caso 'queira entender do nosso sistema de detecção, você pode dar uma olhada nesse link: https://ff. garena. com/news/article/pt/314/', bem como que 'você encontra todas as regras nos Termos de Serviço da Garena que você aceitou ao instalar o jogo e criar a conta: http://content. garena. com/legal/tos/tos_pt. html.'***

Portanto, ***não há como reconhecer que a requerida deixou de prestar qualquer tipo de informação ao autor, a respeito do bloqueio, tampouco de como foi realizada a apuração da infração às normas de uso da plataforma.***

Vê-se, portanto, que a requerida Garena efetivamente indicou o fato que levou à suspensão da conta 'uso de programas de terceiros e/ou uso de brechas do jogo, para ganhar alguma vantagem ilegal, seja no desempenho ou na parte visual', infração esta que acarreta a suspensão permanente da conta, conforme pontuado nos 'Termos de Uso', aderido pelo autor, ao criar a sua conta.

Giza-se que ***não há nenhum elemento probatório que leve a crer que a detecção automática e as denúncias realizadas pelos usuários não se referiam ao autor, eis que a denúncia diz respeito especificamente a conta por ele utilizada, identificada pelo ID nº '349249679'.***

Ademais, em atenção ao que dispõe o artigo 22 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a parte apelante sequer poderia exigir que o Juiz a quo determinasse a apresentação de informações, pela

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

demandada Garena, que pudessem comprometer a segurança de seu sistema de detecção, salientando que já havia informado ao autor que 'Caso queira entender do nosso sistema de detecção, você pode dar uma olhada nesse link: https://ff. garena. com/news/ article/pt/314/'" (e-STJ fl. 1.010 - grifou-se).

Como se vê, o cenário fático delineado pelas instâncias de origem é o de que **(i)** a suspensão permanente da conta do recorrente foi motivada pelo uso de programas de terceiros e/ou brechas de jogo para a obtenção de vantagens indevidas, prática contratualmente vedada e justificadora da "punição" que lhe foi aplicada; **(ii)** a requerida GARENA "*indicou o caminho que o autor poderia adotar, caso tivesse interesse em conhecer o mecanismo de controle*" utilizado para a constatação de seu comportamento indevido, e **(iii)** diferentemente do que alegado, "*não há como reconhecer que a requerida deixou de prestar qualquer tipo de informação ao autor, a respeito do bloqueio, tampouco de como foi realizada a apuração da infração às normas de uso da plataforma*".

Desse modo, a pretensão reformadora ora em exame, ainda que articulada sob a forma de alegações de ofensa aos arts. 6º do CDC, 20 da LGPD e 373 do CPC, encontra insuperável óbice na inteligência das Súmulas nºs 5 e 7/STJ.

Afinal de contas, restando presente, nos moldes em que delineada a questão federal, a necessidade de se incursionar na seara fático-probatória soberanamente decidida pelas instâncias ordinárias ou de se emprestar interpretação distinta da que por estas tenha sido eventualmente conferida as cláusulas contratuais, não merece trânsito o próprio recurso especial.

Admitir o contrário, especialmente em casos como o que ora se afigura, representaria verdadeira depreciação da função constitucionalmente conferida a esta Corte Superior, pois reduzido estaria o Superior Tribunal de Justiça da condição de intérprete da legislação federal a de mero órgão revisor de documentos e provas para fins de aplicação de sanções disciplinares a usuários de jogos eletrônicos.

Não por outro motivo é que, no julgamento de uma dezena de casos idênticos ao presente que já aportaram a esta Corte Superior - todos envolvendo jogadores que tiveram suas contas suspensas pela ora recorrida em razão da mesma prática irregular ora atribuída ao recorrente - decidiu-se, monocraticamente, pelo não conhecimento de recursos especiais em virtude da incidência das Súmulas nºs 5 e 7/STJ.

Refiro-me aos seguintes julgados: **AREsp nº 2.763.526/SP**, Ministro Raul Araújo, DJe de 5/11/2024; **AREsp nº 2.456.001/SP**, Ministro Raul Araújo, DJe de 3/9/2024; **REsp nº 2.145.875/MG**, Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe de 21/8/2024; **AREsp nº 2.583.182/GO**, Ministra Nancy Andrighi, DJe de 29/5/2024; **AREsp nº 2.542.171/SP**, Ministro Marco Buzzi, DJe de 29/4/2024; **AREsp nº 2.382.819/SP** - Ministro Humberto Martins, DJe de 26/4/2024; **AREsp nº 2.471.521/SP**, Ministro Moura Ribeiro, DJe de 22/2/2024; **AREsp nº 2.368.679/AP**, Ministro Raul Araújo, DJe de 2/10/2023; **AREsp nº 2.259.784/SP**, Ministro Marco

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

Aurélio Bellizze, DJe de 1º/3/2023, e **AREsp nº 2.112.037/SP**, Ministro Luis Felipe Salomão, DJe de 1º/7/2022.

Nesse cenário, diante da realidade fática delineada pelas instâncias de origem, não há como se reconhecer nenhuma ilegalidade no comportamento da ora recorrida - provedora de aplicação da internet - consistente em suspender permanentemente a conta de jogo de um usuário de seus serviços, em virtude da constatada prática de conduta expressamente vedada pelos "Termos de Uso" a que ele próprio aderiu.

Também não se pode confundir a simples exclusão da conta de usuário de jogo eletrônico (que nem sequer o impede de promover a criação de um novo perfil para utilização futura desse mesmo serviço) com a chamada "desplataformização", que diz respeito a verdadeiro banimento da pessoa física do usuário de determinada rede social/profissional.

Por fim, tenho que, de igual maneira, não assiste razão ao recorrente quanto à pretensão de que lhe sejam restituídos valores de suposto "saldo de diamantes" - moeda eletrônica por ele adquirida, vinculada a sua conta pessoal e que teria uso exclusivo dentro do próprio ambiente do jogo, visto que não restou comprovada nos autos a existência de saldo em conta quando de sua suspensão permanente.

Em verdade, na inicial, **o autor nem sequer deduziu pedido de restituição de saldo remanescente da referida moeda virtual.** Seu pleito inaugural subsidiário foi única e exclusivamente de restituição de tudo o quanto expendera, desde a criação de sua conta, com a aquisição de itens virtuais a ela associados ou, alternativamente, da transferência dos referidos bens eletrônicos adquiridos para uma nova conta, não havendo na inicial nenhuma menção à existência de eventual saldo remanescente dos mencionados "diamantes". É o que se infere da simples leitura da peça inaugural (e-STJ fls. 3/32).

A questão controvertida, além disso, restou bem solucionada pelo juízo de primeiro grau que, com precisão, e também a partir do exame das circunstâncias fáticas e da interpretação das condições contratuais estabelecidas pelos "Termos de Uso" a que aderiu voluntariamente o ora recorrente, rechaçou o pleito ressarcitório por ele formulado, a partir dos seguintes fundamentos:

> *"A parte autora esclareceu, também, que como* ***a ré Garena 'não cobra absolutamente nada para permitir que as pessoas tenham acesso ao jogo, para lucrar com a sua atividade de administração do ambiente de jogo a Ré GARENA vende diretamente aos jogadores uma variedade de produtos e bens virtuais que aceleram a liberação de conteúdo (que melhora o desempenho do jogador em relação aos seus competidores de mesmo rank) ou permitem a customização da aparência do seu avatar (personagem) para serem identificados visualmente durante o jogo (vide prints de tela do ambiente de jogo de Free Fire'*** *(ev. 1, fl. 4).*
>
> *Assim, o* ***autor assegura que investiu cerca de R$ 374,70 (trezentos e setenta e quatro reais e setenta centavos) em compras no***

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

> ***ambiente virtual (Loja Garena Free Fire BR)****, conforme comprovantes de evento 1, documentação 8:*
>
> *(...).*
>
> ***Infere-se dos comprovantes supra que os itens foram adquiridos e pagos anteriormente à suspensão de sua conta e, desta forma, o autor desfrutou de seu direito de uso dos itens acima listados, durante o período em que esteve ativo no jogo Free Fire.*** *Considerando que* ***ao comprar os produtos supracitados o usuário dispõe apenas do direito de uso junto a conta indicada, não verifico nenhuma conduta ilícita por parte da ré que enseje o ressarcimento pretendido, já que o autor utilizou os itens enquanto sua conta estava ativa.***
>
> *Deste modo, indefiro o pedido de ressarcimento pretendido, na esteira da fundamentação retro, já que* ***o autor dispõe apenas do direito de uso dos itens enquanto utilizar a conta a que estão vinculados***" (eSTJ fls. 507/508 - grifou-se).

A revisão da referida conclusão, que foi mantida hígida pela Corte local quando do julgamento da apelação, também se revela impossível na presente via recursal, por demandar o revolvimento de fatos e provas e, especialmente, a interpretação de cláusula contratual, o que atrai, mais uma vez, a incidência das Súmulas nºs 5 e 7/STJ.

Ante o exposto, divergindo da Relatora, conheço em parte do recurso especial e, nessa extensão, nego-lhe provimento.

É o voto.

Documento eletrônico VDA45569993 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/02/2025 14:32:30
Código de Controle do Documento: 8b09fe86-d3c1-421f-8cc9-fd98a8bc5196

RECURSO ESPECIAL Nº 2123587 - SC (2024/0043134-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : -----

ADVOGADOS : OSCAR BERWANGER BOHRER - RS079582
PEDRO BOHRER AMARAL - RS074896

RECORRIDO : -----.

ADVOGADOS : RAFAEL DOS SANTOS GALERA SCHLICKMANN - SP267258
ISABELLA ROSSATO PANDINI - SP444976
BRUNA VIDAL PEREIRA - SP472892
LUIS FELIPE BAPTISTA LUZ - SP160547

RECORRIDO : -----

ADVOGADOS : EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA - RJ130532
NAIANA DO AMARAL PORTO - RJ167818

ADITAMENTO AO VOTO

Relatora: Ministra Nancy Andrighi

Considerando as reflexões suscitadas pelo e. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva em seu voto-vista, considerei prudente elaborar o presente aditamento, a fim de ratificar o exposto na sessão de julgamento de 15/10/2024.

1. DA CONTROVÉRSIA JURÍDICA

1. ----- ajuizou ação indenizatória alegando prejuízos decorrentes da exclusão permanente de sua conta no jogo eletrônico Free Fire (desplataformização).

2. No voto apresentado em 15/10/2024, por esta Relatora, deu-se parcial provimento ao recurso especial interposto pelo autor para reconhecer que a desplataformização ocorreu de forma ilícita, pois (i) o recorrente não foi informado sobre a desplataformização; (ii) a recorrida não identificou

adequadamente o ato alegadamente violador de suas normas de conduta interna; e (iii) não foi oportunizado o contraditório para defesa do recorrente.

3. Em seu voto-vista, o e. Min Ricardo Villas Bôas Cueva diverge da conclusão apresentada, "por entender ser completamente descabido infirmar, pela via do recurso especial, as conclusões de ambas as instâncias de cognição plena resultantes do acurado exame das circunstâncias fático-probatórias da demanda, bem como da interpretação das cláusulas constantes dos 'Termos de Uso' dos serviços prestados pela requerida GARENA, que, como consabido, são dotadas de natureza contratual para reger a relação jurídica havida entre ela e os usuários (jogadores) do jogo eletrônico por ela administrado" (p. 4).

4. Aponta o voto-vista que "a pretensão reformadora ora em exame, ainda que articulada sob a forma de alegações de ofensa aos arts. 6º do CDC, 20 da LGPD e 373 do CPC, encontra insuperável óbice na inteligência das Súmulas nºs 5 e 7/STJ" (p. 6). Conclui, portanto, por negar provimento ao recurso especial.

2. DAS CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

5. A divergência reside nos óbices impostos pelas Súmulas 5 e 7 do STJ, que, segundo o voto-vista, impediriam a análise do mérito recursal.

6. Contudo, segundo a jurisprudência desta Corte, "a revaloração das provas e dos fatos expressamente transcritos e delineados na sentença e no acórdão recorrido não encontra óbice na Súmula 7/STJ" (REsp 1.664.907/SP, 3ª Turma, DJe 12/6/2017). Na mesma linha: AgInt no AgInt no AREsp 751.567/MT, 4ª Turma, DJe 25/11/2021.

7. **No recurso sob julgamento**, a discussão em análise não demanda o reexame de fatos e provas ou de cláusulas contratuais, mas sim da violação a normas infraconstitucionais relacionadas à responsabilidade civil no âmbito consumerista e ao ônus da prova no processo civil.

8. O voto vai no sentido de apontar a violação ao art. 6º, III e VIII do CDC,

art. 187 do CC e art. 373 do CPC, pois era ônus da empresa administradora do jogo eletrônico comprovar a regularidade da desplataformização, o que, segundo o cenário fático exposto em sentença e em acórdão, não ocorreu.

9. A linha de raciocínio adotada no voto desta Relatoria, analisando tese jurídica abstrata, aponta ser ônus probatório da plataforma comprovar (i) a ocorrência do ato; (ii) o cumprimento do devido processo informacional; e (iii) o respeito ao contraditório e à ampla defesa.

10. Uma vez firmada a tese quanto ao ônus probatória, o voto a aplica ao

recurso sob julgamento.

11. Na hipótese, da própria sentença, lê-se expressamente que não houve informação adequada sobre a conduta violadora, atribuindo-se ao consumidor o ônus de investigá-la, por meio de prova pericial:

> Em que pese não tenham sido especificadas pela ré, na via extrajudicial, quais as condutas praticadas pelo autor, esse questionamento poderia ter sido sanado em juízo através da produção de provas que, contudo, foi dispensada pela parte autora (e-STJ fl. 507) (sem grifo no original).

12. O acórdão, embora afirme que a recorrida prestou as informações necessárias, identifica a conduta violadora das políticas internas como "uso de programas de terceiros e/ou uso de brechas do jogo, para ganhar alguma vantagem ilegal, seja no desempenho ou na parte visual do jogo" (e-STJ fl. 1010). As informações prestadas não permitem compreender qual foi, afinal, o comando realizado pelo recorrente, que violou as regras de conduta internas do jogo eletrônico.

13. Assim, as decisões do tribunal de origem delimitam o seguinte cenário fático: a desplataformização ocorreu sem qualquer informação prévia ao jogador, que precisou diligenciar para compreender os motivos de seu banimento; a empresa GARENA fez acusações vagas e inespecíficas sobre a conduta violadora; não houve possibilidade de defesa do jogador, sendo o procedimento de exclusão

permanente, sem qualquer suspensão temporária anterior, durante apurações necessárias.

14. Partindo exclusivamente dessas premissas, e recaindo o ônus probatório sobre a recorrida GARENA, tem-se que a desplataformização ocorreu em abuso de direito. Eventual perícia para apurar a existência de uma conduta violadora das normas internas do jogo (que a sentença entendeu necessária) deveria ter sido requerida pela recorrida (fornecedora), não pelo recorrente (consumidor).

15. Reconhece-se haver uma série de decisões – todas monocráticas – aplicando os óbices sumulares invocados pelo voto-vista em hipóteses similares. Contudo, o presente recurso traz situação fática em que consta expressamente das decisões das instâncias inferiores que a empresa não informou qual a conduta que causou a desplataformização, atribuindo ao consumidor o ônus de produzir prova negativa: de que não realizou uma conduta que sequer sabe qual é.

16. Na hipótese em que a administradora do jogo eletrônico comprovar a ocorrência de qualquer conduta violadora e a oportunidade de defesa do jogador, poderá então ocorrer a desplataformização, sem que reste caracterizado o abuso de direito.

17. Por fim, quanto ao apontamento, no voto-vista, de que "o autor nem sequer deduziu pedido de restituição de saldo remanescente da referida moeda virtual" (p. 7), tem-se que a petição inicial pede expressamente que a recorrida "reative a conta ID 349249679 do Autor no jogo Free Fire <u>nas mesmas condições em que se encontrava à data de sua suspensão</u>" (e-STJ fls. 30-31) (sem grifos no original).

18. Comprovada a aquisição das moedas virtuais, como se lê da sentença (e-STJ fls. 507-508), a reativação da conta, <u>nas mesmas condições em que se encontrava à data de sua suspensão,</u> pressupõe a necessidade de restituição do saldo de moedas virtuais nela havido e das compras com elas realizadas.

3. DA CONCLUSÃO

19. Inexistindo reexame de provas e interpretação de cláusulas contratuais, não incidem os óbices das Súmulas 5 e 7 na hipótese.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0043134-8 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.123.587 / SC**

Número Origem: 50006464220208240013

PAUTA: 04/02/2025 JULGADO: 04/02/2025

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Relator para Acórdão
Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : -----

ADVOGADOS : OSCAR BERWANGER BOHRER - RS079582

PEDRO BOHRER AMARAL - RS074896

RECORRIDO : -----.

ADVOGADOS : LUIS FELIPE BAPTISTA LUZ - SP160547

RAFAEL DOS SANTOS GALERA SCHLICKMANN - SP267258

ADVOGADOS : ISABELLA ROSSATO PANDINI - SP444976

BRUNA VIDAL PEREIRA - SP472892

RECORRIDO : -----

ADVOGADO : EDUARDO BASTOS FURTADO DE MENDONÇA - RJ130532

ADVOGADA : NAIANA DO AMARAL PORTO - RJ167818

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Material

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, inaugurando a divergência e a ratificação do voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, a Terceira Turma, por maioria, conheceu em parte do recurso especial e lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que lavrará o

acórdão. Votou vencida a Sra. Ministra Nancy Andrighi. Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Humberto Martins (Presidente) e Moura Ribeiro. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Carlos Cini Marchionatti (art. 162, § 4º do RISTJ).

C542245155092416221047@ 2024/0043134-8 - REsp 2123587

Documento eletrônico VDA45410590 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 04/02/2025 18:40:37
Código de Controle do Documento: 1E9CDD17-8B8E-4131-AB9D-4F56A5342DB6