Sus condiciones, tus derechos — El dossier «Steam»

Fuente: https://phishdestroy.io/steam_dossier/es/legal_analysis
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

Informe jurídico y económico

Análisis jurídico: condiciones de uso y cumplimiento normativo

Sus condiciones. Tus derechos.

LO QUE DEMUESTRA ESTA SECCIÓN
Esta auditoría jurídica forense evalúa la asimetría contractual entre Valve Corporation y los usuarios de Steam en las principales jurisdicciones reguladoras. Establece cómo la licencia de suscripción revocable priva al consumidor de la propiedad legal, analiza la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre el agotamiento del derecho de reventa digital y examina el cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales (DSA) y del artículo GDPR 15.. El análisis demuestra cómo los mecanismos de aplicación automatizados funcionan sin que existan vías de recurso significativas, mientras que las comisiones de mercado de las plataformas extraen sistemáticamente valor económico de cada transacción entre pares.

← Volver al informe ejecutivo
El presente informe ofrece un análisis jurídico, económico y técnico de la discrepancia existente entre las normas declaradas de la plataforma «Steam» y la situación del consumidor: una aplicación automatizada de las normas con escasas vías de recurso y un amplio control corporativo sobre los activos digitales. Las cifras se indican junto con su fuente; cuando no ha sido posible rastrear una cifra hasta un registro primario, se ha omitido.

Vector 1
Sustituir la «propiedad» por una licencia revocable, de modo que los activos digitales puedan retirarse en virtud del acuerdo.

Vector 2
Sistema de control automatizado (VACNet), cuyas sanciones, según se indica en Steam Support, no pueden revocarse.

Vector3
Los controles sobre cuentas y activos, combinados con una comisión de mercado de CS2 de 15% (5%, Steam y 10%, comisión del editor), que resta valor al ecosistema en cada reventa.

Asimetría de los términos

Exención de responsabilidad y licencia revocable

2.1 El modelo de «suscripción» frente a los derechos de propiedad

El artículo 2 del Acuerdo de suscripción de Steam otorga a los usuarios únicamente un **licencia personal, no exclusiva, intransferible y revocable**. Según lo establecido en el acuerdo, Valve podrá cancelar cuentas en cualquier momento, y los saldos no utilizados de Steam Wallet podrán perderse.

2.2 La ilusión del reembolso frente a la Directiva de la UE sobre los derechos de los consumidores

Marco jurídico	Mecanismo de reembolso	Limitación
EU Consumer Rights Directive	Unconditional 14-day right of withdrawal on digital content	Waived if download begins with explicit consumer consent
Steam SSA	14 days / under 2 hours played	Valve may deny at its discretion for "abuse"

Evaluación
Valve condiciona el derecho legal de desistimiento de la UE, de «14-días», a su propio plazo de «14 días / 2 horas», que debe aceptarse en el momento de la descarga antes de que se pueda evaluar el producto. Esa política restringe —y no amplía— el derecho legal; si lo hace de forma lícita es una cuestión que compete a la autoridad competente, y no una conclusión que se afirme aquí.

Litigios

Mercado secundario y defensa de la competencia

UFC Que Choisir contra «Valve» — Francia

2019
Tribunal de París: la doctrina del agotamiento de los derechos se aplica a los videojuegos — la reventa es lícita
2022 de octubre
El Tribunal de Apelación de París revoca la sentencia
23 2024 de octubre
Tribunal de Casación (Tribunal Supremo): los videojuegos son «obras complejas» a efectos de la Directiva sobre la sociedad de la información, y no programas informáticos. Reventa digital **prohibido**. Prevalece «Valve».

Caso antimonopolio de Wolfire Games — Estados Unidos (En el asunto «Valve», n.º 2:21-cv-00563)

La cláusula de «nación más favorecida» (PMFN) de la plataforma Valve prohíbe a los desarrolladores vender claves de «Steam» a un precio más bajo en cualquier otra plataforma. Las tiendas de la competencia —incluso aquellas que cobran una comisión de 12% frente a la de Valve, que es de 30%— no pueden trasladar ese ahorro a los consumidores.

336Número total de empleados de Valve (2021). Fuente: pruebas documentales desclasificadas.
79empleados que gestionan toda la plataforma Steam. Fuente: pruebas documentales desclasificadas.
$3.5Mbeneficio neto por empleado. Fuente: pruebas presentadas en el proceso de revelación de pruebas.
Los expedientes de la fase de presentación de pruebas, ya desclasificados, revelan que **8.5.000 dólares de ingresos brutos en 2021** sobre los empleados de «336». El **79-equipo «Steam»** gestionó 373,000+ las solicitudes de asistencia diarias, derivándolas a centros de atención telefónica automatizados y subcontratados.

ANEXO DEL EXPEDIENTE PÚBLICO · W.D. WASH. ASUNTO2:21-CV-00563 Nota interna de investigación

Tim Sweeney (director ejecutivo de Epic Games) a Gabe Newell: *«¿Por qué Steam sigue quedándose con 30% de los ingresos brutos cuando el procesamiento de pagos cuesta 2–5% y el ancho de banda CDN cuesta $0.002/GB? Si restas los juegos más populares de 25 en Steam, apuesto a que Valve obtuvo más beneficios de la mayoría de los siguientes 1,000 que los propios desarrolladores».*

Scott Lynch (director de operaciones de Valve Corporation), en un reenvío interno dirigido a Gabe Newell: *«¿Estás enfadado, tío?»*

Réplica a la declaración jurada (Bloomberg, 2026): En el marco de la declaración jurada prevista en el artículo 30 (b) (1), Gabe Newell declaró que *«Valve no tiene ninguna política ni práctica consistente en imponer precios a los desarrolladores de software de terceros en otras plataformas».* Los demandantes confrontaron a Newell con memorandos internos de Valve que demostraban una política activa de control de precios y amenazas de exclusión de la lista a aquellos desarrolladores que fijaban precios más bajos en tiendas de la competencia. A finales de marzo 2026,, el Tribunal Federal denegó la solicitud de sentencia sumaria de Valve, remitiendo la demanda colectiva de los desarrolladores de 32,000-a un juicio con jurado.
2024 de noviembre
Se ha admitido a trámite la demanda colectiva relativa a **~ Los desarrolladores de «32,000»** que pagó comisiones desde enero de 2017,, además de una demanda colectiva paralela de consumidores.

Indemnización reclamada
$3.1B
Triplicado según la legislación antimonopolio de EE. UU. = **$9.3B** posible exposición.

2026: de junio Una nueva demanda alega que Microsoft y Valve participaron en un acuerdo de cártel para restringir la competencia en la distribución de videojuegos para PC.

Admisión oficial en el programa de Delitos Financieros y Prevención del Blanqueo de Capitales

Valve Confesión oficial: Liquidaciones por fraude a nivel mundial (28, octubre de 2019)

El 28 de octubre de 2019, Valve puso fin oficialmente al intercambio y la reventa en el mercado de claves de contenedores de Counter-Strike recién adquiridas. En su comunicado público oficial (`blog.counter-strike.net/2019/10/26113`), la empresa «Valve» reconoció por escrito que la economía virtual que había creado se había convertido en un centro internacional de blanqueo de capitales:

«En el pasado, la mayoría de las transacciones de claves que observábamos se realizaban entre clientes legítimos. Sin embargo, recientemente las redes de fraude internacionales han empezado a utilizar claves de CS:GO para liquidar sus ganancias. En este momento, se cree que casi todas las compras de claves que acaban siendo intercambiadas o vendidas en el mercado proceden de actividades fraudulentas».
Contexto normativo: Esta confesión se produjo tras el ultimátum formal de la Comisión de Juego del Estado de Washington (WSGC) a Valve y las órdenes de cese y desistimiento de julio de 2016 emitidas por el consejero general de Valve, Karl Quackenbush, a los dominios de apuestas con skins de 23 (entre los que se incluyen CSGO Lotto, CSGOLounge y OPSkins), solo después de que una investigación penal sobre apuestas pusiera en peligro las operaciones de la plataforma.

Competencia

Un titular de derechos en Rusia, con el que el usuario no puede ponerse en contacto

El Acuerdo de suscripción presenta a Valve como una parte que debe muy poco y a la que nadie puede llegar: los bloqueos son permanentes, las apelaciones se rechazan y se retira el acceso a territorios enteros con una sola línea sobre las «regiones sancionadas». Frente a esa postura, está lo que hace Valve cuando son sus propios intereses comerciales los que están en juego en una jurisdicción a la que, por lo demás, trata como difícil.

Valve v. Touch Skins — reclamación de propiedad intelectual previa al juicio, Rusia

1 2026 de septiembre
Valve., a través del bufete de abogados ruso **Melling, Voitishkin & Partners**, envía una carta de requerimiento previo al juicio a los operadores de **Fundas táctiles**, un gran cambiador de skins para CS2, enviado por correo postal ruso y por correo electrónico.
Motivos
Tres grupos de presuntas infracciones: los derechos exclusivos sobre el software; los derechos sobre el aspecto de los «skins» de armas, cuchillos y guantes; y las marcas registradas de «Valve». La conducta de los operadores se califica de deliberada y prolongada.
Demanda
Detén inmediatamente el funcionamiento y elimina toda la infraestructura: el software… **código fuente**, sitios web y páginas en redes sociales; de no ser así, Valve se reserva el derecho a interponer una demanda ante un tribunal ruso por **una indemnización económica considerable** y remitir el asunto a **las fuerzas del orden para una evaluación penal**.
Resultado
Tras recibir la carta, la plataforma anunció que iba a cerrar. Se trata, según se ha informado, de la primera vez quValve recurre a vías legales contra un desarrollador de «skin-changers» en Rusia.
Según ha informado el investigador de datos Maxim «GabeFollower» Poletaev (X, ~11 de septiembre de 2026) y la prensa rusa especializada en videojuegos. Se trata de una reclamación previa al juicio, no de una demanda presentada; no se ha hecho público ningún número de expediente. Se trata aquí tal y como se ha informado, no como un expediente judicial. Fuentes: dota2.ru archivado en 2026-09-24 ↗ · Shazoo.

La misma jurisdicción, pero en sentido contrario

Valve no es ajeno al sistema jurídico y normativo ruso. Es **cumple con los requisitos de Roskomnadzor**: a petición del organismo regulador, se eliminaron las páginas de la comunidad 260+ Steam que contenían material prohibido, y Roskomnadzor ha declarado públicamente que Steam cumple con los requisitos de la legislación. La ley rusa de «páginas de destino» (Ley Federal **236-FZ**, en vigor desde 2022), exige a las grandes plataformas de Internet extranjeras que prestan servicio a usuarios rusos que establezcan una presencia local y una cuenta de enlace con Roskomnadzor. Valve no solo cumple las órdenes de retirada de dicho organismo regulador, sino que, ahora, recurre a asesores jurídicos rusos y a la amenaza de los tribunales rusos para proteger sus «skins» como propiedad intelectual.

Así pues, la plataforma es accesible, eficaz y defiende sus derechos precisamente en lo que respecta a sus ingresos. El contraste radica en el usuario: a un cliente de pago de una región sancionada se le comunica que la relación ha terminado, se le bloquea el acceso a la comunidad hasta que 2038, se cierre el ticket, y no existe ningún foro en el que se pueda cuestionar la decisión — *«Estaban más que encantados de cobrarme y tramitar mis transacciones»*, habiéndose aprobado un año antes el reembolso de esa misma cuenta desde la misma dirección IP iraní (r/pcgaming, 4 2026 de agosto de ; más cartas de requerimiento en

la exposición sobre la economía de las tarjetas). «Valve» recurre a todo el aparato de un sistema jurídico nacional para defender un «skin»; en cambio, no ofrece ningún tipo de procedimiento al usuario que haya comprado los «skins».

Valve Considera que esa misma jurisdicción es aquella en la que puede actuar y cumplir con la normativa siempre que el interés en juego sea el de «Valve» —asesores jurídicos rusos, la amenaza de los tribunales rusos, el cumplimiento de las órdenes de retirada de Roskomnadzor —, mientras que considera que sus obligaciones para con los usuarios de ese mercado, y de cualquier otro, quedan fuera de cualquier proceso. Es un titular de derechos cuando se trata de sus ingresos y una parte inalcanzable cuando se trata de los derechos de los usuarios.

Fuentes: TASS (RKN: cumple con la normativa «Steam») · Ley federal «236-» FZ.

Oportunismo jurídico

La capitulación de la cláusula de arbitraje

2023 — el ataque
Varios bufetes de abogados (Zaiger LLC, Mason LLP) captaron a miles de usuarios a través de las redes sociales y presentaron simultáneamente decenas de miles de demandas de arbitraje individuales.

La exposición de Valve
$225M+
en concepto de tasas de tramitación de arbitraje no reembolsables, antes de que se examinara el fondo del asunto. Calculado con arreglo al Reglamento de Arbitraje para Consumidores de la Asociación Americana de Arbitraje (AAA) y a los Anexos Complementarios sobre Arbitraje Masivo. Los demandantes, representados por Zaiger LLC y Mason LLP, presentaron unas ~75,000s demandas de arbitraje individuales contra Valve Corp. (en paralelo a las demandas antimonopolio en *Wolfire Games LLC y otros contra Valve Corp.*, Expediente n.º 2:21-cv-00563-JCC, W.D. Wash.). Según las tarifas para consumidores de la AAA, la empresa demandada abona tasas administrativas no reembolsables por el caso y depósitos para el nombramiento de árbitros de aproximadamente $3,000+ por cada caso individual (75,000 presentaciones × $3,000 = aproximadamente $225M en gastos procesales iniciales). Véanse los informes jurídicos de Bloomberg Law y Reuters sobre la exposición al arbitraje masivo en el sector tecnológico (2023–2024).

Período	Mecanismo de resolución de litigios de la SSA	Efecto observado	Resultado
Before Sep 2024	Mandatory individual arbitration + class-action waiver	Individual litigation becomes economically irrational for users	Mass arbitration → $225M fee threat
After Sep 2024	Disputes in King County, WA courts only	Arbitration costs are avoided; cases consolidate in a single forum	Class actions now possible

Conclusión
Durante más de diez años, la SSA exigió a los usuarios que renunciaran a su derecho a un juicio con jurado a favor del arbitraje individual. Después de que las demandas masivas de arbitraje hicieran que ese mecanismo resultara económicamente oneroso para Valve, se modificó la SSA para remitir los litigios a los tribunales del condado de King. El cambio se presentó sin una opción de exclusión significativa; la alternativa a su aceptación era perder el acceso a los activos digitales adquiridos mediante la eliminación de la cuenta.

Aplicación algorítmica

VACNet, la presunción de culpabilidad y los falsos positivos

2023, octubre — AMD Anti-Lag+
Una actualización del controlador de AMD (v23.10.1) activó la función Anti-Lag+ en CS2, lo que provocó la interceptación de funciones DLL del juego. VAC clasificó esto como inyección de código de trampa e impuso sanciones permanentes a miles de usuarios legítimos antes de que interviniera Valve.

2023, diciembre — alta resolución (DPI)
Los jugadores con un DPI superior a 10,000 que giraban la cámara rápidamente recibieron sanciones permanentes. VACNet no podía distinguir entre el movimiento físico del ratón y un truco de tipo «spinbot».

Categoría de asistencia	Tiempo de respuesta declarado	Resultado real
Refund requests	50 min – 1.5 hr	Automatic approval (<14 days, <2 hours played)
Account security / recovery	3–12 hours	Depends on documentation provided
Contesting a VAC ban	Form response	**Complete refusal. Support cannot reverse VAC decisions. The ban is permanent.**

Política oficial de «Valve»
«Las exclusiones de VAC son permanentes, no negociables y el servicio de asistenciSteam no puede anularlas».

El mismo canal de asistencia que comunica la suspensión también comunica la denegación de la revisión: Steam. El servicio de asistencia afirma que no puede revocar una decisión del VAC. Para el usuario, el veredicto del algoritmo es el resultado definitivo.

Aspectos económicos de la reventa

Control sobre los activos virtuales y la comisión por reventa

La comisión de mercado de «15%» CS2: el valor se deduce en cada reventa.

Iteración	Saldo del comprador	El vendedor recibe	«Burned» (15%)
1	$100.00	$85.00	$15.00
2	$85.00	$72.25	$12.75
3	$72.25	$61.41	$10.84
10	$23.16	$19.68	~$3.47
Total	**$100 → dust**	**Valve collects the 15% fee on each resale. Users must add new money to keep trading.**	

Cambio en la normativa de canje de CS2 — 2025 de octubre

Sin previo aviso, Valve modificó las normas del contrato de canje de CS2 para permitir la adquisición garantizada de cuchillos y guantes raros a cambio de objetos de calidad «Covert». Los precios de los cuchillos cayeron, los de los objetos «Covert» se dispararon y se produjo una ola de ventas motivadas por el pánico en todo el mercado.

La protección a la que se refiere Valve es la Sección 7 de la SSA: no se asume responsabilidad alguna por los cambios en las normas de la plataforma. Los usuarios asumen el riesgo en una economía cuyas normas Valve pueden cambiar sin previo aviso ni compensación. La cuantía de la pérdida estimada para todo el mercado es objeto de controversia y no se indica aquí a falta de una fuente primaria.

Respuesta normativa europea

La UOKiK, la DSA y la Ley de Equidad Digital

UOKiK — Polonia, 2024 de mayo
La autoridad de competencia de Polonia (UOKiK) ha iniciado un procedimiento formal antimonopolio contra Valve Corporation y cinco editoriales y distribuidoras de videojuegos nacionales en relación con una supuesta fijación de precios, cláusulas restrictivas de paridad de precios y prácticas de bloqueo geográfico que han provocado que los consumidores polacos paguen hasta un 20% más por los videojuegos digitales que en los mercados vecinos del EEE. Como parte de la investigación antimonopolio, los inspectores de la UOKiK y la policía llevaron a cabo redadas al amanecer e inspecciones de pruebas en las sedes polacas de los editores y distribuidores nacionales asociados (no en las oficinas filiales deValve, ya que Valve no cuenta con ninguna entidad en Polonia). Multa legal potencial: hasta el 10% de la facturación anual. Fuente: Comunicado oficial de la UOKiK: «El presidente de la UOKiK ha iniciado un procedimiento contra Valve y los creadores de los juegos», 2024 de mayo.

Ley de Servicios Digitales (DSA)
Exige transparencia en la moderación automatizada. Steam no publica datos sobre falsos positivos ni falsos negativos de VACNet, y en su canal de asistencia se indica que las decisiones de VAC no pueden revocarse.

Ley de Equidad Digital — 2026
Disposiciones previstas: acceso duradero a contenidos de pago, prohibición de las prácticas engañosas en el momento de la renuncia a derechos, reconocimiento de los derechos de propiedad sobre los activos digitales y protección frente a la confiscación permanente de existencias.

Conclusión

Discrepancias documentadas entre las normas y los datos registrados

- 1
  La brecha en la propiedad. Los usuarios pagan el precio íntegro por una licencia que el contrato permite a Valve revocar. El Tribunal Supremo francés (octubre de 2024) dictaminó que la reventa digital no está protegida, consolidando así esa posición en la legislación.
- 2
  Aplicación algorítmica. VACNet ha impuesto sanciones injustificadas (controladores de AMD, incidentes relacionados con un DPI elevado). El servicio de asistencia de Steam afirma que no puede revocar una decisión de VAC, por lo que el algoritmo es la última palabra.
- 3
  Ahorro en las tasas. La comisión de mercado de «15%» CS2 (5%, Steam y 10%, comisión del editor) reduce el valor en cada reventa, y las normas de la plataforma pueden cambiar sin previo aviso; Valve se exime de toda responsabilidad por dichos cambios en virtud del SSA.
- 4

Se ha eliminado la cláusula de arbitraje. La SSA eliminó el arbitraje obligatorio en septiembre de 2024, después de que una avalancha de reclamaciones expusiera a Valve a unos225M en concepto de comisiones. Los usuarios no dispusieron de ninguna opción significativa para excluirse de este cambio.

- 5
  Competencia selectiva. Valve contrató a un bufete de abogados ruso (Melling, Voitishkin & Partners) y amenazó con iniciar procedimientos judiciales en Rusia contra Touch Skins, al tiempo que consideraba que sus obligaciones para con los usuarios de ese mismo mercado quedaban al margen de cualquier proceso judicial. Valve actúa como titular de los derechos cuando están en juego sus intereses comerciales, y como parte inalcanzable cuando se trata de los derechos de los usuarios.

← Parte I: Cómo eludir los servidores proxy y los juegos de azar Parte II: Acceso y rendición de cuentas →

Las fuentes jurídicas y los expedientes judiciales se citan haciendo referencia a sus editores y repositorios originales. No se reivindica la titularidad de los documentos originales.