Le loro condizioni, i tuoi diritti — Il dossier su “Steam”

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

Relazione giuridica ed economica

Analisi giuridica — Condizioni di servizio e conformità normativa

Le loro condizioni. I tuoi diritti.

COSA DIMOSTRA QUESTA SEZIONE
La presente revisione legale forense valuta l’asimmetria contrattuale tra Valve Corporation e gli utenti di Steam nelle principali giurisdizioni normative. Essa dimostra come la licenza di abbonamento revocabile privi i consumatori della titolarità prevista dalla legge, analizza la giurisprudenza della Corte di giustizia europea sull’esaurimento del diritto di rivendita nel settore digitale ed esamina la conformità ai requisiti previsti dal Digital Services Act (DSA) e dall’GDPR, art. 15.. L’analisi illustra come i meccanismi automatizzati di applicazione delle norme operino senza possibilità di ricorso significativo, mentre le commissioni di mercato delle piattaforme sottraggono sistematicamente valore economico a ogni transazione tra pari.

← Torna al briefing esecutivo
Il presente rapporto presenta un’analisi giuridica, economica e tecnica del divario esistente tra le regole dichiarate dalla piattaforma “Steam” e la posizione dei consumatori: un’applicazione automatizzata delle norme con scarse possibilità di ricorso e un ampio controllo aziendale sulle risorse digitali. I dati sono riportati con la relativa fonte; laddove non sia stato possibile risalire a una fonte primaria, tali dati sono stati omessi.

Vector 1
Sostituire la "proprietà" con una licenza revocabile, in modo che i beni digitali possano essere ritirati in base all'accordo.

Vector 2
Il sistema di applicazione automatica delle sanzioni (VACNet), i cui divieti, come indicato all’indirizzo Steam Support, non possono essere revocati.

Vector 3
Controlli sui conti e sugli asset, combinati con una commissione di mercato CS2 di 15% (5%, Steam e 10%, commissione per gli editori) che sottrae valore all’ecosistema ad ogni rivendita.

Asimmetria dei termini

Rinuncia alla responsabilità e licenza revocabile

2.1 Il modello dell’“abbonamento” contro i diritti di proprietà

La sezione 2 del Contratto di abbonamento a Steam concede agli utenti solo un **licenza personale, non esclusiva, non trasferibile e revocabile**. Ai sensi dell'accordo, Valve può chiudere gli account in qualsiasi momento e i saldi non utilizzati del portafoglio Steam potrebbero andare persi.

2.2 L’illusione del rimborso contro la direttiva UE sui diritti dei consumatori

Quadro giuridico	Meccanismo di rimborso	Limitazione
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"

Valutazione
Valve l'UE subordina il diritto di recesso previsto dalla legge, di 14-giorni, alla propria finestra temporale di "14 giorni / entro 2 ore", che deve essere accettata al momento del download prima che il prodotto possa essere valutato. Tale politica restringe — e non estende — il diritto previsto dalla legge; se ciò avvenga in modo legittimo è una questione che spetta all'autorità competente, non una conclusione qui affermata.

Contenzioso

Mercato secondario e antitrust

UFC Que Choisir contro Valve — Francia

2019
Tribunale di Parigi: la dottrina dell’esaurimento dei diritti si applica ai giochi digitali — la rivendita è lecita
Ottobre 2022
La Corte d'appello di Parigi ribalta la sentenza
23 Ottobre 2024
Corte di cassazione (Corte Suprema): i videogiochi sono “opere complesse” ai sensi della direttiva InfoSoc, non software. Rivendita digitale **vietato**. Prevale "Valve".

Caso antitrust Wolfire Games — Stati Uniti (In re Valve Antitrust Litigation, n. 2:21-cv-00563)

La clausola “Nazione più favorita” (PMFN) di Valve impedisce agli sviluppatori di vendere le chiavi “Steam” a un prezzo inferiore su qualsiasi altra piattaforma. I negozi concorrenti — anche quelli che applicano una commissione 12% rispetto a quella di Valve 30% — non possono trasferire il risparmio ai consumatori.

336numero totale di dipendenti di Valve (2021). Fonte: atti processuali resi pubblici.
79dipendenti incaricati della gestione dell'intera piattaforma Steam. Fonte: atti processuali resi pubblici.
$3.5Mutile netto per dipendente. Fonte: atti processuali resi pubblici.
I documenti relativi alla fase istruttoria, ora resi pubblici, mostrano che **$8.5B di ricavi lordi nel 2021** sui dipendenti dell'336. Il **79-persona Steam team** ha gestito 373,000+ i ticket di assistenza giornalieri, inoltrandoli a call center automatizzati e in outsourcing.

ALLEGATO DEL FASCICOLO NON RISERVATO · W.D. WASH. CAUSA N. 2:21-CV-00563 Memo interno di indagine
Tim Sweeney (amministratore delegato di Epic Games) a Gabe Newell: *"Perché Steam continua a trattenere l'30%% del fatturato lordo, quando l'elaborazione dei pagamenti costa 2–5% e la larghezza di banda CDN costa $0.002/GB? Se si escludono i giochi più popolari 25 su Steam, scommetto che Valve ha realizzato più profitti dalla maggior parte dei titoli successivi 1,000 rispetto agli stessi sviluppatori."*

Scott Lynch (Direttore operativo, Valve Corporation) – nota interna indirizzata a Gabe Newell: *"Sei arrabbiato, fratello?"*

Contestazione della deposizione giurata (Bloomberg, 2026): Ai sensi dell'articolo 30, comma (b), punto 1, durante la deposizione, Gabe Newell ha testimoniato che *"Valve non ha una politica né una prassi volta a imporre i prezzi agli sviluppatori di software di terze parti su altre piattaforme."* I ricorrenti hanno contestato a Newell alcune note interne di Valve che dimostravano l'esistenza di un'attiva politica di controllo dei prezzi e di minacce di esclusione dall'elenco nei confronti degli sviluppatori che praticavano prezzi inferiori su negozi concorrenti. Alla fine di marzo 2026, il Tribunale Federale ha respinto la richiesta di sentenza sommaria presentata da Valve, rinviando l'azione collettiva degli sviluppatori 32,000-a un processo con giuria.
2024 di novembre
Ammissione dell'azione collettiva per **~ Gli sviluppatori di32,000** che ha versato commissioni a partire da gennaio 2017,, oltre a un'azione collettiva parallela intentata dai consumatori.

Risarcimento richiesto
$3.1B
Triplicato ai sensi della normativa antitrust statunitense = **$9.3B** potenziale esposizione.

2026: di giugno Una nuova causa sostiene che Microsoft e Valve abbiano stipulato un accordo di cartello volto a limitare la concorrenza nella distribuzione di giochi per PC.

Ammissione ufficiale al corso "Reati finanziari e antiriciclaggio"

Valve Confessione ufficiale: Liquidazioni per frodi a livello mondiale (28 ottobre 2019)

Il 28 ottobre 2019, Valve ha ufficialmente sospeso lo scambio e la rivendita sul marketplace delle chiavi dei container di Counter-Strike appena acquistate. Nel suo annuncio pubblico ufficiale (`blog.counter-strike.net/2019/10/26113`), la Valve Corporation ha ammesso per iscritto che l'economia virtuale da essa ideata era diventata una piattaforma internazionale per il riciclaggio di denaro:

"In passato, la maggior parte delle transazioni di chiavi che abbiamo osservato avveniva tra clienti in buona fede. Tuttavia, le reti fraudolente internazionali hanno recentemente iniziato a utilizzare le chiavi di CS:GO per liquidare i propri proventi. A questo punto, si ritiene che quasi tutti gli acquisti di chiavi che finiscono per essere scambiati o venduti sul mercato provengano da attività fraudolente."
Contesto normativo: Questa ammissione è arrivata in seguito all'ultimatum formale rivolto dalla Commissione per il gioco d'azzardo dello Stato di Washington (WSGC) a Valve e agli ordini di cessazione e desistenza emessi a luglio 2016 dal consulente legale generale di Valve, Karl Quackenbush, nei confronti dei domini di gioco d'azzardo basati su skin di 23 (tra cui CSGO Lotto, CSGOLounge e OPSkins), solo dopo che un'indagine penale sul gioco d'azzardo aveva messo a rischio le operazioni della piattaforma.

Competenza giurisdizionale

Un titolare dei diritti in Russia, irraggiungibile per l'utente

L'Accordo di abbonamento presenta Valve come una parte che deve ben poco e che nessuno può contattare: i blocchi sono permanenti, i ricorsi vengono respinti e l'accesso viene revocato a interi territori con una sola riga sulle «regioni soggette a sanzioni». A contrapporsi a tale atteggiamento c'è ciò che fa Valve quando sono in gioco i propri interessi commerciali in una giurisdizione che altrimenti considera problematica.

Valve v. Touch Skins — rivendicazione di proprietà intellettuale in fase

preprocessuale, Russia

1 2026 di settembre

Valvee, tramite lo studio legale russo **Melling, Voitishkin & Partners**, invia una lettera di diffida preliminare ai gestori di **Skin tattili**, un grande dispositivo per il cambio di pelle CS2, tramite posta russa e via e-mail.

Motivi

Tre categorie di presunte violazioni: i diritti esclusivi sul software; i diritti relativi all'aspetto delle skin di armi, coltelli e guanti; e i marchi registrati di Valve. La condotta degli operatori è definita come intenzionale e prolungata.

Domanda

Interrompere immediatamente il funzionamento ed eliminare l'intera infrastruttura — il software **codice sorgente**, siti web e pagine sui social media — in caso contrario, Valve si riserva il diritto di adire un tribunale russo per **un risarcimento monetario consistente** e di deferire la questione a **forze dell'ordine ai fini di una valutazione penale**.

Risultato

Dopo aver ricevuto la lettera, la piattaforma ha annunciato la chiusura del servizio. Si tratterebbe del primo caso in cui l'Valve abbia fatto ricorso a strumenti legali contro uno sviluppatore di skin-changer in Russia.

Notizia riportata dal data miner Maxim "GabeFollower" Poletaev (X, ~11 2026) e dalla stampa russa specializzata in videogiochi. Si tratta di una richiesta preliminare al processo, non di una causa intentata; non è stato reso pubblico alcun numero di registro. La notizia viene qui riportata così come è stata diffusa, non come atto processuale. Fonti: dota2.ru archiviato su 2026-09-24 ↗ · Shazoo.

La stessa giurisdizione, ma nella direzione opposta

Valve non è estraneo al sistema giuridico e normativo russo. Esso **è conforme alle disposizioni di Roskomnadzor**: su richiesta dell'autorità di regolamentazione, ha rimosso le pagine della community 260+ Steam che contenevano materiale vietato, e Roskomnadzor ha dichiarato pubblicamente che Steam soddisfa i requisiti di legge. La legge russa sul "landing" (Legge federale **236-FZ**, in vigore dal 2022), impone alle grandi piattaforme Internet straniere che servono utenti russi di stabilire una presenza locale e di aprire un account di contatto presso il Roskomnadzor. Valve non solo ottempera agli ordini di rimozione emanati dall'autorità di regolamentazione, ma ora si avvale anche di consulenti legali russi e ricorre alla minaccia dei tribunali russi per proteggere le proprie skin in quanto proprietà intellettuale.

La piattaforma, quindi, è accessibile, efficiente e fa valere i propri diritti proprio quando si tratta dei propri ricavi. Il contrasto è con l'utente: a un cliente pagante in una regione soggetta a sanzioni viene comunicato che il rapporto è terminato, l'accesso alla community viene bloccato fino a quando 2038, il ticket non viene chiuso, e non esiste alcun forum in cui la decisione possa essere contestata — *"Erano più che felici di prendere i miei soldi e di elaborare le mie transazioni"*, dato che il rimborso relativo allo stesso account, proveniente dallo stesso indirizzo IP iraniano, era stato approvato un anno prima (r/pcgaming, 4 8 agosto 2026; altre lettere di sollecito in la mostra sull'economia delle carte). Valve ricorre a tutti gli strumenti di un sistema giuridico nazionale per difendere una skin; non garantisce alcuna procedura all'utente che ha acquistato le skin.

Valve considera quella stessa giurisdizione come un ambito in cui può agire e a cui deve attenersi ogni volta che l'interesse in gioco è quello di Valve — consulenti legali russi, minaccia dei tribunali russi, ordini di rimozione emessi da Roskomnadzor — mentre considera i propri obblighi nei confronti degli utenti di quel mercato, e di ogni altro, come al di fuori di qualsiasi procedura. È un titolare di diritti quando si tratta dei propri ricavi e una parte irraggiungibile quando si tratta dei diritti degli utenti.

Fonti: TASS (RKN: Steam è conforme) · Legge federale 236-FZ.

Opportunismo giuridico

La capitolazione sulla clausola arbitrale

2023 — l’attacco
Gli studi legali (Zaiger LLC, Mason LLP) hanno reclutato migliaia di utenti tramite i social media e hanno presentato contemporaneamente decine di migliaia di richieste di arbitrato individuali.

L'esposizione di Valve
$225M+
in spese di deposito per l'arbitrato non rimborsabili, prima ancora che la causa fosse esaminata nel merito. Calcolato in base alle Norme di arbitrato in materia di consumo dell’American Arbitration Association (AAA) e alle Tabelle supplementari sull’arbitrato di massa. I ricorrenti, rappresentati da Zaiger LLC e Mason LLP, hanno presentato circa75,000 richieste di arbitrato individuali nei confronti di Valve Corp. (parallelamente alle azioni antitrust in *Wolfire Games LLC e altri contro Valve Corp.*, Causa n. 2:21-cv-00563-JCC, W.D. Wash.). In base alle tariffe dell’AAA per i consumatori, l’azienda convenuta è tenuta a pagare spese amministrative non rimborsabili relative al caso e depositi per la nomina dell’arbitro pari a circa $3,000+ per ogni singolo caso (75,000 depositi × $3,000 = circa $225M di oneri procedurali anticipati). Si vedano i rapporti legali di Bloomberg Law e Reuters sull’esposizione alle procedure di arbitrato di massa nel settore tecnologico (2023–2024).

Periodo	Meccanismo di risoluzione delle controversie della SSA	Effetto osservato	Risultato
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

Conclusione
Per oltre dieci anni la SSA ha imposto agli utenti di rinunciare al proprio diritto a un processo con giuria a favore dell’arbitrato individuale. Dopo che le richieste di arbitrato di massa hanno reso tale meccanismo economicamente oneroso per l'Valve, la SSA è stata modificata per deferire le controversie ai tribunali della contea di King. La modifica è stata presentata senza una possibilità di rinuncia significativa; l'alternativa all'accettazione era la perdita dell'accesso alle risorse digitali acquistate tramite la cancellazione dell'account.

Applicazione algoritmica

VACNet, presunzione di colpevolezza e falsi positivi

2023, ottobre — AMD Anti-Lag+
Un aggiornamento del driver AMD (v23.10.1) ha attivato la funzione Anti-Lag+ in CS2, che ha intercettato le funzioni DLL del gioco. VAC ha classificato questo evento come iniezione di codice di cheat e ha inflitto ban permanenti a migliaia di utenti legittimi prima che Valve intervenisse.

2023, dicembre — alta risoluzione (DPI)

I giocatori con un valore DPI superiore a 10,000 che ruotavano rapidamente la telecamera sono stati banditi in modo permanente. VACNet non era in grado di distinguere il movimento fisico del mouse da un cheat di tipo "spinbot".

Categoria di assistenza	Tempo di risposta dichiarato	Risultato effettivo
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.**

Politica ufficiale dell'Valve
"I blocchi VAC sono permanenti, non negoziabili e non possono essere rimossi dal Supporto di Steam."

Lo stesso canale di assistenza che comunica il ban comunica anche il rifiuto della revisione: Steam L'assistenza afferma di non poter revocare una decisione del VAC. Per l'utente, il verdetto dell'algoritmo è il risultato definitivo.

Aspetti economici della rivendita

Il controllo sui beni virtuali e la commissione di rivendita

La commissione di mercato di 15% CS2 — importo detratto ad ogni rivendita

Iterazione	Saldo dell'acquirente	Il venditore riceve	Bruciato (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.**	

Modifica alle regole di sostituzione del CS2 — Ottobre 2025

Senza preavviso, Valve ha modificato le regole del contratto di permuta di CS2 per consentire l’acquisizione garantita di coltelli e guanti rari in cambio di oggetti di qualità “Covert”. I prezzi dei coltelli sono crollati, quelli degli oggetti “Covert” sono saliti vertiginosamente e ne è seguita un’ondata di vendite dettate dal panico in tutto il mercato.

La tutela invocata da Valve è la Sezione 7 della SSA — nessuna responsabilità per la modifica delle regole della piattaforma. Gli utenti si assumono il rischio in un’economia le cui regole Valve possono cambiare senza preavviso né risarcimento. L’entità della perdita a livello di mercato riportata è contestata e non viene indicata in questa sede in assenza di una fonte primaria.

Risposta normativa europea

UOKiK, DSA e la legge sull’equità digitale

UOKiK — Polonia, maggio 2024

L’autorità antitrust polacca (UOKiK) ha avviato un procedimento antitrust formale nei confronti dell’Valve Corporation e di cinque editori/distributori di videogiochi nazionali in relazione a presunte pratiche di fissazione dei prezzi, clausole restrittive di parità dei prezzi e pratiche di geoblocco che hanno indotto i consumatori polacchi a pagare fino a 20% in più per i videogiochi digitali rispetto ai mercati limitrofi del SEE. Nell’ambito dell’indagine antitrust, gli ispettori dell’UOKiK e le forze dell’ordine hanno effettuato perquisizioni all’alba e ispezioni probatorie presso le sedi polacche degli editori e distributori partner nazionali (non presso le filiali dell’Valve, poiché l’Valve non possiede alcuna entità in Polonia). Potenziale sanzione amministrativa: fino al 10% del fatturato annuo. Fonte: Comunicato ufficiale dell’UOKiK, “Il presidente dell’UOKiK ha avviato un procedimento nei confronti di Valve e degli sviluppatori di videogiochi”, maggio 2024.

Legge sui servizi digitali (DSA)
Richiede trasparenza nella moderazione automatizzata. Steam non pubblica dati relativi a falsi positivi o falsi negativi per VACNet, e il suo canale di assistenza precisa che le decisioni di VAC non possono essere revocate.

Digital Fairness Act — 2026
Disposizioni previste: accesso duraturo ai contenuti a pagamento, divieto di ricorrere a “dark patterns” al momento della rinuncia ai diritti, riconoscimento dei diritti di proprietà sui beni digitali e tutela contro la confisca definitiva delle scorte.

Conclusione

Discrepanze documentate tra le norme e i dati registrati

- 1
  Il divario nella proprietà. Gli utenti pagano il prezzo pieno per una licenza che il contratto consente a Valve di revocare. La Corte di cassazione francese (2024, ottobre) ha stabilito che la rivendita digitale non è tutelata, sancendo tale posizione nella legislazione.
- 2
  Applicazione algoritmica. VACNet ha emesso sospensioni ingiustificate (driver AMD, casi di DPI elevato). Il supporto di Steam afferma di non poter revocare una decisione di VAC, quindi l'algoritmo ha l'ultima parola.
- 3
  Risparmio sulle commissioni. La commissione di mercato di 15% CS2 (5% Steam + 10% commissione dell'editore) riduce il valore ad ogni rivendita, e le regole della piattaforma possono cambiare senza preavviso; ai sensi dell'SSA, Valve declina ogni responsabilità per tali modifiche.
- 4
  Clausola arbitrale eliminata. A settembre, la SSA ha abolito l’arbitrato obbligatorio 2024, dopo che una serie di ricorsi collettivi aveva esposto Valve a commissioni pari a circa $225M. Agli utenti non è stata offerta alcuna possibilità concreta di rinunciare a tale modifica.
- 5
  Competenza selettiva. Valve ha incaricato uno studio legale russo (Melling, Voitishkin & Partners) e ha minacciato di avviare un procedimento giudiziario in Russia contro Touch Skins, considerando al contempo che i propri obblighi nei confronti degli utenti di quello stesso mercato esulassero da qualsiasi procedimento giudiziario. Valve agisce come titolare dei diritti laddove sono in gioco i propri interessi commerciali e come parte irraggiungibile laddove sarebbero in gioco i diritti degli utenti.

← Parte I: Aggirare i proxy e il gioco d’azzardo Parte II: Accesso e responsabilità →
Le fonti giuridiche e gli atti processuali sono citati facendo riferimento agli editori e agli archivi originali. Non viene rivendicata alcuna titolarità sui documenti sottostanti.