Os termos deles, os seus direitos — O Dossiê «Steam»

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

Relatório jurídico e económico

Análise jurídica — Termos de serviço e conformidade regulamentar

Nos termos deles. Os seus direitos.

O QUE ESTA SECÇÃO DEMONSTRA
Esta auditoria jurídica forense avalia a assimetria contratual entre a Valve Corporation e os utilizadores de Steam nas principais jurisdições regulatórias. Estabelece de que forma a licença de subscrição revogável priva o consumidor da propriedade legal, analisa a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia sobre o esgotamento do direito de revenda digital e examina a conformidade com a Lei dos Serviços Digitais (DSA) e o artigo GDPR, n.º 15.. A análise demonstra como os mecanismos de aplicação automatizados funcionam sem vias de recurso significativas, enquanto as taxas de mercado da plataforma extraem sistematicamente valor económico de cada transação entre pares.

← Voltar ao resumo executivo
O presente relatório apresenta uma análise jurídica, económica e técnica do fosso existente entre as regras declaradas da plataforma «Steam» e a posição do consumidor: aplicação automatizada com poucas vias de recurso e um controlo corporativo alargado sobre os ativos digitais. Os dados são apresentados com indicação da fonte; nos casos em que não foi possível identificar a fonte primária de um dado, este foi omitido.

Vector 1
Substituir a «propriedade» por uma licença revogável, de modo a que os ativos digitais possam ser retirados nos termos do acordo.

Vector 2
Sistema de aplicação automática de sanções (VACNet), cujas proibições, segundo o site Steam Support, não podem ser revertidas.

Vector 3
Controlos de contas e ativos, combinados com uma taxa de mercado «15%» CS2 (5% Steam + 10% — taxa de editor), que retira valor do ecossistema em cada revenda.

Assimetria dos termos

Renúncia de responsabilidade e licença revogável

2.1 O modelo de «assinatura» versus os direitos de propriedade

A secção 2 do Contrato de Assinante da Steam concede aos utilizadores apenas um **licença pessoal, não exclusiva, intransmissível e revogável**. Nos termos do acordo, a Valve pode encerrar contas a qualquer momento, e os saldos não utilizados da Carteira Steam podem ser perdidos.

2.2 A ilusão do reembolso vs. a Diretiva da UE relativa aos direitos dos consumidores

Quadro jurídico	Mecanismo de reembolso	Limitação
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"

Avaliação
Valve A UE condiciona o direito legal de rescisão de 14-dias ao seu próprio período de «14 dias / 2 horas», que deve ser aceite no momento do download antes de o produto poder ser avaliado. Essa política restringe — e não alarga — o direito legal; se o faz de forma legal é uma questão que cabe à autoridade competente decidir, não sendo uma conclusão aqui afirmada.

Contencioso

Mercado Secundário e Direito da Concorrência

UFC Que Choisir contra Valve — França

2019
Tribunal de Paris: a doutrina do esgotamento dos direitos aplica-se aos jogos digitais — a revenda é lícita
Outubro de 2022
O Tribunal de Recurso de Paris revoga a decisão
23 Outubro de 2024
Tribunal de Cassação (Supremo Tribunal): os videojogos são «obras complexas» ao abrigo da Diretiva InfoSoc, e não software. Revenda digital **proibido**. O «Valve» prevalece.

Processo antitrust contra a Wolfire Games — Estados Unidos (Processo «In re Valve Antitrust Litigation», n.º 2:21-cv-00563)

A cláusula de Nação Mais Favorecida (PMFN) da plataforma Valve proíbe os programadores de venderem chaves «Steam» a preços mais baixos em qualquer outra plataforma. As lojas concorrentes — mesmo aquelas que cobram uma comissão «12%», em contraposição à comissão «30%» da Valve — não podem repercutir essa poupança nos consumidores.

336total de funcionários da Valve (2021). Fonte: documentos de instrução processual divulgados.
79funcionários responsáveis pela gestão de toda a plataforma Steam. Fonte: documentos de instrução processual divulgados.
$3.5Mlucro líquido por colaborador. Fonte: documentos de instrução processual tornados públicos.
Os registos de produção de provas já desclassificados revelam que **$8.5B de receita bruta em 2021** sobre os funcionários d336. O **79-equipa «Steam»** tratou de 373,000+ pedidos de assistência diários, encaminhando-os para centros de atendimento automatizados e subcontratados.

ANEXO DO PROCESSO NÃO SELADO · W.D. WASH. PROCESSO N.º 2:21-CV-00563 Nota interna de investigação
Tim Sweeney (CEO da Epic Games) a Gabe Newell: *«Porque é que a Steam continua a ficar com 30% do valor bruto, quando o processamento de pagamentos custa 2–5% e a largura de banda CDN custa $0.002/GB? Se subtrairmos os jogos mais populares 25 do Steam, aposto*

que a Valve obteve mais lucro com a maioria dos jogos seguintes 1,000 do que os próprios criadores.»

Scott Lynch (Diretor de Operações da Valve Corporation) – mensagem interna endereçada a Gabe Newell: *«Estás zangado, mano?»*

Contestação ao depoimento sob juramento (Bloomberg, 2026): Nos termos do artigo 30 (b) (1) do regulamento relativo ao depoimento, Gabe Newell testemunhou que *«AValve não tem qualquer política nem prática de impor preços a programadores de software de terceiros noutras plataformas.»* Os queixosos confrontaram a Newell com memorandos internos da Valve que comprovavam uma política ativa de controlo de preços e ameaças de exclusão da lista de produtos aos programadores que praticavam preços mais baixos em lojas concorrentes. No final de março 2026,, o Tribunal Federal indeferiu o pedido de julgamento sumário da Valve, remetendo a ação coletiva dos programadores 32,000-para julgamento por júri.
2024 de novembro
Ação coletiva admitida para **~ Os programadores do32,000** que pagou comissões desde janeiro de 2017,, além de uma ação coletiva paralela movida por consumidores.

Indemnizações reclamadas
$3.1B
Triplicado ao abrigo da legislação antitrust dos EUA = **$9.3B** exposição potencial.

2026: de junho Uma nova ação judicial alega que a Microsoft e a Valve celebraram um acordo de cartel com o objetivo de restringir a concorrência na distribuição de jogos para PC.

Crime Financeiro e Combate ao Branqueamento de Capitais – Admissão Formal

Valve Confissão oficial: Worldwide Fraud Liquidations (28, 1 de outubro de 2019)

No dia 28 de outubro de 2019, Valve, a empresa pôs oficialmente termo à comercialização e à revenda no mercado de chaves de contentores do Counter-Strike recém-adquiridas. No seu comunicado público oficial (`blog.counter-strike.net/2019/10/26113`), a Valve Corporation admitiu por escrito que a economia virtual que criou se tinha tornado um centro internacional de lavagem de dinheiro:

«No passado, a maioria das transações de chaves que observámos era entre clientes legítimos. No entanto, as redes de fraude a nível mundial passaram recentemente a utilizar chaves do CS:GO para liquidar os seus ganhos. Neste momento, acredita-se que quase todas as compras de chaves que acabam por ser trocadas ou vendidas no mercado tenham origem em fraudes.»
Contexto regulamentar: Esta confissão surgiu na sequência do ultimato formal da Comissão de Jogos de Azar do Estado de Washington (WSGC) à Valve e das ordens de cessação e desistência de julho 2016 emitidas pelo Conselheiro Geral da Valve, Karl Quackenbush, aos domínios de apostas com skins da 23 (incluindo CSGO Lotto, CSGOLounge e OPSkins), apenas depois de uma investigação criminal sobre jogos de azar ter ameaçado as operações da plataforma.

Competência

Um detentor de direitos na Rússia, inacessível para o utilizador

O Acordo de Subscrição apresenta a Valve como uma entidade que tem poucas obrigações e à qual ninguém consegue chegar: os bloqueios são permanentes, os recursos são recusados e o acesso é retirado a territórios inteiros com uma única frase sobre «regiões sancionadas». Em contraste com essa postura, está o que a Valve faz quando os seus próprios interesses comerciais estão em jogo numa jurisdição que, de resto, trata como difícil.

Valve v. Touch Skins — reclamação relativa à propriedade intelectual antes do julgamento, Rússia

1 2026 de setembro

A Valvee, através do escritório de advogados russo **Melling, Voitishkin & Partners**, envia uma carta de notificação pré-judicial aos operadores de **Skins táteis**, um grande trocador de skins para o CS2, enviado pelos Correios russos e por e-mail.

Fundamentos

Três grupos de alegadas violações: direitos exclusivos sobre o software; direitos sobre o aspeto dos skins de armas, facas e luvas; e as marcas registadas dValve. A conduta dos operadores é caracterizada como deliberada e prolongada.

Procura

Interrompa imediatamente o funcionamento e elimine toda a infraestrutura — o software **código-fonte**, sítios Web e páginas nas redes sociais — caso contrário, a Valve reserva-se o direito de intentar uma ação num tribunal russo por **uma compensação monetária significativa** e remeter o assunto para **autoridades policiais para uma avaliação criminal**.

Resultado

Após receber a carta, a plataforma anunciou que iria encerrar as suas atividades. Trata-se do primeiro caso em que a «Valve» recorreu a medidas legais contra um programador de «skin-changers» na Rússia.

Noticiado pelo analista de dados Maxim «GabeFollower» Poletaev (X, ~11 de setembro de 2026) e pela imprensa russa especializada em jogos. Trata-se de uma alegação pré-julgamento, não de uma ação judicial interposto; não existe qualquer número de processo público. Tratado aqui tal como foi noticiado, não como um registo judicial. Fontes: dota2.ru arquivado em 2026-09-24 ↗ · Shazoo.

A mesma jurisdição, na direção oposta

Valve não é estranho ao sistema jurídico e regulamentar russo. É **está em conformidade com a Roskomnadzor**: a pedido da entidade reguladora, foram removidas as páginas da comunidade 260+ Steam que continham material proibido, e a Roskomnadzor declarou publicamente que o site Steam cumpre os requisitos da legislação. A lei russa relativa às «páginas de destino» (Lei Federal **236-FZ**, em vigor desde 2022) exige que as grandes plataformas estrangeiras da Internet que prestam serviços a utilizadores russos estabeleçam uma presença local e uma conta de contacto junto da Roskomnadzor. A Valve não só cumpre as ordens de remoção emitidas por essa entidade reguladora como, agora, recorre a advogados russos e à ameaça dos tribunais russos para proteger as suas «skins» enquanto propriedade intelectual.

Assim, a plataforma mostra-se acessível, competente e firme na defesa dos seus direitos, precisamente no que diz respeito às suas receitas. O contraste está no utilizador: um cliente pagante numa região sujeita a sanções é informado de que a relação chegou ao fim, o acesso à comunidade fica bloqueado até 2038, o ticket ser encerrado, e não existe qualquer fórum onde a decisão possa ser contestada — *«Ficaram mais do que satisfeitos por receber o meu dinheiro e processar as minhas transações»*, tendo o reembolso dessa mesma conta, proveniente do mesmo endereço IP iraniano, sido aprovado um ano antes (r/pcgaming, 4 de agosto de 2026; mais cartas de notificação em a exposição sobre a economia dos cartões). O «Valve» recorre a todo o aparato de um sistema jurídico nacional para defender uma skin; não concede qualquer tipo de processo ao utilizador que comprou as skins.

Valve trata essa mesma jurisdição como uma em que pode agir e cumprir as suas obrigações, sempre que o interesse em causa seja o dValve — advogados russos, a ameaça dos tribunais russos, as ordens de remoção da Roskomnadzor a que dá resposta —, ao mesmo tempo que

trata as suas obrigações para com os utilizadores desse mercado, e de todos os outros, como estando totalmente fora de qualquer processo. É um detentor de direitos no que diz respeito às suas receitas e uma parte inacessível no que diz respeito aos direitos dos utilizadores.

Fontes: TASS (RKN: em conformidade com a norma Steam) · Lei Federal n.º 236-, FZ.

Oportunismo jurídico

A capitulação da cláusula de arbitragem

2023 — o ataque
Os escritórios de advogados (Zaiger LLC, Mason LLP) recrutaram milhares de utilizadores através das redes sociais e apresentaram, simultaneamente, dezenas de milhares de pedidos de arbitragem individuais.

A exposição de Valve
$225M+
em taxas de apresentação de pedido de arbitragem não reembolsáveis, antes de qualquer processo ter sido apreciado quanto ao mérito. Calculado ao abrigo das Regras de Arbitragem para Consumidores da Associação Americana de Arbitragem (AAA) e dos Anexos Complementares sobre Arbitragem em Massa. Os requerentes, representados pela Zaiger LLC e pela Mason LLP, apresentaram cerca de75,000 pedidos de arbitragem individuais contra a Valve Corp. (em paralelo com as ações antitrust em *Wolfire Games LLC e outros contra Valve Corp.*, Processo n.º 2:21-cv-00563-JCC, W.D. (Wash.). De acordo com as tabelas de taxas para consumidores da AAA, a empresa requerida paga taxas administrativas não reembolsáveis relativas ao processo e depósitos para a nomeação de árbitros no valor de cerca de $3,000+ por caso individual (75,000 processos × $3,000 = cerca de $225M em responsabilidades processuais iniciais). Consulte os relatórios jurídicos da Bloomberg Law e da Reuters sobre a exposição à arbitragem em massa no setor tecnológico (2023–2024).

Período	Mecanismo de resolução de litígios da SSA	Efeito 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

Conclusão
Durante mais de dez anos, a SSA exigiu que os utilizadores renunciassem ao seu direito a um julgamento por júri, optando pela arbitragem individual. Depois de os pedidos de arbitragem em massa terem tornado esse mecanismo financeiramente oneroso para a «Valve», a SSA foi alterada para encaminhar os litígios para os tribunais do Condado de King. A alteração foi apresentada sem uma opção de exclusão significativa; a alternativa à aceitação era perder o acesso aos ativos digitais adquiridos através da eliminação da conta.

Aplicação algorítmica

VACNet, presunção de culpa e falsos positivos

2023 de outubro — AMD Anti-Lag+

Uma atualização do controlador da AMD (v23.10.1) ativou o Anti-Lag+ no CS2, o que interceptou funções das DLL do jogo. O VAC classificou isto como injeção de código de batota e aplicou banimentos permanentes a milhares de utilizadores legítimos antes de o site Valve ter intervindo.

2023, de dezembro — alta resolução (DPI)
Os jogadores com um DPI superior a 10,000 que giravam rapidamente a câmara foram banidos de forma permanente. O VACNet não conseguiu distinguir o movimento físico do rato de um cheat do tipo «spinbot».

Categoria de apoio	Tempo de resposta declarado	Resultado efetivo
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 do «Valve»
«As proibições do VAC são permanentes, não são passíveis de negociação e não podem ser removidas pelo Apoio ao Cliente dSteam.»

O mesmo canal de apoio que comunica o banimento também comunica a recusa de revisão: Steam O apoio afirma que não pode reverter uma decisão do VAC. Para o utilizador, o veredicto do algoritmo é o resultado definitivo.

Aspetos económicos da revenda

Controlo sobre os ativos virtuais e a taxa de revenda

A comissão de mercado do «15%» CS2 — valor deduzido em cada revenda

Iteração	Saldo do comprador	O vendedor recebe	«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.**	

Alteração à regra de troca do CS2 — 2025 de outubro

Sem aviso prévio, a Valve alterou as regras do contrato de troca do CS2 para permitir a aquisição garantida de facas e luvas raras em troca de itens de qualidade «Covert». Os preços das facas caíram, os preços dos itens «Covert» subiram acentuadamente e seguiu-se uma onda de vendas em pânico em todo o mercado.

A Valve invoca como base de proteção a Secção 7 da SSA — isenção de responsabilidade pela alteração das regras da plataforma. Os utilizadores assumem o risco numa economia cujas regras Valve podem mudar sem aviso prévio nem compensação. O montante da perda registada a nível do mercado é contestado e não é aqui referido sem uma fonte primária.

Resposta regulamentar europeia

UOKiK, DSA e a Lei da Equidade Digital

UOKiK — Polónia, maio de 2024
A autoridade antitrust da Polónia (UOKiK) instaurou um processo formal antimonopólio contra a Valve Corporation e cinco editoras/distribuidoras de jogos nacionais relativamente a alegadas práticas de fixação de preços, cláusulas restritivas de paridade de preços e práticas de bloqueio geográfico que levaram os consumidores polacos a pagar até 20% a mais por jogos digitais do que nos mercados vizinhos do EEE. No âmbito do inquérito antimonopólio, os inspetores da UOKiK e a polícia realizaram rusgas ao amanhecer e inspeções de provas nas instalações polacas de editoras e distribuidoras parceiras nacionais (não em escritórios subsidiários dValve, uma vez que a Valve não possui qualquer entidade na Polónia). Multa legal potencial: até 10% do volume de negócios anual. Fonte: Comunicado oficial da UOKiK: «O presidente da UOKiK deu início a um processo contra a Valve e os criadores de jogos», maio de 2024.

Lei dos Serviços Digitais (DSA)
Exige transparência na moderação automatizada. O site Steam não publica dados sobre falsos positivos/falsos negativos relativos ao VACNet, e o seu canal de apoio ao utilizador indica que as decisões do VAC não podem ser revertidas.

Lei da Equidade Digital — 2026
Disposições previstas: acesso duradouro a conteúdos pagos, proibição de «dark patterns» no momento da renúncia a direitos, reconhecimento dos direitos de propriedade sobre ativos digitais e proteção contra o confisco permanente de inventário.

Conclusão

Discrepâncias documentadas entre as regras e o registo

- 1
  A disparidade na propriedade. Os utilizadores pagam o preço total por uma licença que o contrato permite que a Valve revogue. O Supremo Tribunal francês (outubro de 2024) determinou que a revenda digital não está protegida, consagrando essa posição na lei.
- 2
  Aplicação algorítmica. O VACNet emitiu proibições indevidas (drivers AMD, incidentes relacionados com DPI elevado). O apoio ao cliente do Steam afirma que não pode reverter uma decisão do VAC, pelo que o algoritmo é a palavra final.
- 3
  Economia nas taxas. A taxa de mercado do CS2 da 15% (5% Steam + 10% taxa do editor) reduz o valor em cada revenda, e as regras da plataforma podem ser alteradas sem aviso prévio; a Valve isenta-se de qualquer responsabilidade por tais alterações ao abrigo do SSA.
- 4
  Cláusula de arbitragem suprimida. A SSA abandonou a arbitragem obrigatória em setembro 2024,, depois de que uma onda de pedidos expôs a Valve a cerca de $225M em comissões. Os utilizadores não tiveram qualquer possibilidade significativa de recusar esta alteração.
- 5
  Competência seletiva. Valve contratou um escritório de advogados russo (Melling, Voitishkin & Partners) e ameaçou intentar uma ação judicial na Rússia contra a Touch Skins, ao mesmo tempo que considerava as suas obrigações para com os utilizadores desse

mesmo mercado como estando fora do âmbito de qualquer processo judicial. A Valve atua como titular de direitos quando os seus interesses comerciais estão em causa e como parte inacessível quando se trata dos direitos dos utilizadores.

← Parte I: Contornar o proxy e jogos de azar Parte II: Acesso e responsabilização →

As fontes jurídicas e os registos de processos são citados com referência aos seus editores e repositórios originais. Não se reivindica qualquer direito de propriedade sobre os documentos subjacentes.