Їхні умови, ваші права — Досьє «Steam»

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

Юридичний та економічний звіт

Юридичний аналіз — Умови надання послуг та дотримання нормативних вимог

Їхні умови. Ваші права.

ЩО ДОКАЗУЄ ЦЕЙ РОЗДІЛ
Цей судово-правовий аудит оцінює договірну асиметрію між корпорацією «Valve» та користувачами Steam у ключових юрисдикціях. У ньому встановлюється, як відклична ліцензія на підписку позбавляє споживачів передбаченого законом права власності, аналізується судова практика Європейського суду щодо вичерпання прав на перепродаж цифрових об’єктів, а також досліджується дотримання вимог Закону про цифрові послуги (DSA) та статті 15. Закону про захист прав споживачів у цифровій економіці (GDPR). Аналіз демонструє, як автоматизовані механізми забезпечення дотримання вимог діють без можливості ефективного оскарження, тоді як ринкові комісії платформ систематично вилучають економічну цінність з кожної транзакції між користувачами.

← Повернутися до огляду для керівництва
У цьому звіті наведено правовий, економічний та технічний аналіз розбіжностей між заявленими правилами платформи «Steam» та позицією споживача: автоматизоване забезпечення дотримання правил із обмеженими можливостями оскарження та всеосяжний корпоративний контроль над цифровими активами. Дані наводяться із зазначенням джерела; у випадках, коли джерело даних не вдалося встановити, такі дані було опущено.

Вектор 1
Заміна поняття «право власності» на відкличну ліцензію, щоб цифрові активи можна було вилучити відповідно до угоди.

Вектор 2
Система автоматичного застосування санкцій (VACNet), щодо заборон якої, як зазначено на сайті Steam, адміністрація не може скасувати.

Вектор 3
Контроль за рахунками та активами у поєднанні з ринковою комісією CS2 від «15%» (5%, Steam та 10% — комісія видавця), яка при кожному перепродажу зменшує загальну вартість екосистеми.

Асиметрія термінів

Відмова від відповідальності та відклична ліцензія

2.1 Модель «передплати» проти прав власності

У розділі «2» Угоди про підписку на «Steam» користувачам надається лише **особиста, невиключна, непередавальна та відклична ліцензія**. Згідно з умовами угоди, компанія «Valve» має право в будь-який час закрити облікові записи, а невикористані залишки на гаманцях Steam можуть бути анульовані.

2.2 Ілюзія повернення коштів проти Директиви ЄС про права споживачів

Нормативно-правова база	Механізм повернення коштів	Обмеження
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"

Оцінка
Valve ЄС встановлює для права на відмову від угоди, передбаченого законом про захист прав споживачів (14-), обмеження у вигляді власного «14 днів / 2 годин», яке приймається в момент завантаження, перш ніж товар можна буде оцінити. Ця політика звужує — а не розширює — передбачене законом право; чи є це законним — це питання, яке має вирішувати компетентний орган, а не висновок, який тут стверджується.

Судові спори

Вторинний ринок та антимонопольне законодавство

UFC Que Choisir проти «Valve» — Франція

2019
Суд у Парижі: доктрина вичерпання прав поширюється на цифрові ігри — перепродаж є законним
2022 жовтня
Апеляційний суд Парижа скасував рішення
23 2024 жовтня
Касаційний суд (Верховний суд): відеоігри є «складними творами» відповідно до Директиви про інформаційне суспільство, а не програмним забезпеченням. Цифровий перепродаж **заборонено**. Переважає «Valve».

Антимонопольна справа щодо Wolfire Games — Сполучені Штати (У справі «Valve», № 2:21-cv-00563)

Положення про режим найбільшого сприяння (PMFN) платформи Valve забороняє розробникам продавати ключі Steam дешевше на будь-якій іншій платформі. Конкуруючі магазини — навіть ті, що стягують комісію 12% на відміну від Valve, яка застосовує ставку 30% — не можуть передавати цю економію споживачам.

336загальна кількість співробітників компанії «Valve» (2021). Джерело: розсекречені матеріали досудового розслідування.
79співробітники, які керують усією платформою Steam. Джерело: розсекречені матеріали досудового розслідування.
$3.5Mчистий прибуток на одного працівника. Джерело: розсекречені матеріали досудового розслідування.

Згідно з оприлюдненими матеріалами досудового розслідування **$8.5B валового доходу за 2021** щодо співробітників компанії «336». Це **79-команда «Steam»** обробляли запити на підтримку 373,000та щоденні запити на підтримку, перенаправляючи їх через аутсорсовані автоматизовані кол-центри.

ДОКАЗОВИЙ МАТЕРІАЛ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЄ ЗАСЕКРЕЧЕННЮ · W.D. ШТАТ ВАШИНГТОН. СПРАВА № 2:21-CV-00563 Внутрішня інформаційна записка
Тім Свіні (генеральний директор Epic Games) до Геба Ньюелла: *«Чому Steam досі забирає 30% від валового доходу, якщо обробка платежів коштує 2–5%, а пропускна здатність CDN — $0.002/за ГБ? Якщо відняти найпопулярніші ігри 25 на Steam, я готовий побитися об заклад, що Valve отримав більше прибутку від більшості наступних ігор 1,000, ніж самі розробники».*

Внутрішній лист Скотта Лінча (операційний директор корпорації «Valve») на ім'я Геба Ньюелла: *«Ти злишся, брате?»*

Заперечення щодо показань під присягою (Bloomberg, 2026): Відповідно до правила 30(b)(1) під час дачі показань під присягою Гейб Ньюелл заявив, що *«Компанія „Valve" не має політики чи практики, згідно з якими вона диктує ціни стороннім розробникам програмного забезпечення на інших платформах».* Позивачі пред'явили Ньюелу внутрішні службові записки Valve, які свідчили про активне регулювання цін та погрози виключення з каталогу розробникам, які встановлювали нижчі ціни в магазинах-конкурентах. Наприкінці березня 2026, Федеральний суд відхилив клопотання Valve про винесення рішення без розгляду справи по суті, направивши колективний позов розробників 32,000-на розгляд присяжних.
Листопад 2024
Затверджено колективний позов щодо **~ Розробники32,000** які сплачували комісійні з січня 2017,, а також паралельний колективний позов споживачів.

Заявлена сума збитків
$3.1B
Потрійне покарання згідно з антимонопольним законодавством США = **$9.3B** можливе опромінення.

Червень 2026: У новому позові стверджується, що компанії «Microsoft» та «Valve» уклали картельну угоду, спрямовану на обмеження конкуренції у сфері розповсюдження комп'ютерних ігор.

Фінансові злочини та протидія відмиванню грошей: офіційне зарахування

Valve Офіційне зізнання: Worldwide Fraud Liquidations (28 жовтня 2019)

28 жовтня 2019, Valve офіційно припинив торгівлю та перепродаж на торговельних майданчиках щойно придбаних ключів від контейнерів у грі Counter-Strike. У своєму офіційному публічному повідомленні (`blog.counter-strike.net/2019/10/26113`), компанія «Valve» письмово визнала, що створена нею віртуальна економіка перетворилася на міжнародний центр відмивання грошей:

«Раніше більшість угод з ключами, які ми спостерігали, відбувалися між законними клієнтами. Однак останнім часом міжнародні шахрайські мережі почали використовувати ключі CS:GO для реалізації своїх доходів. На даний момент вважається, що майже всі покупки ключів, які згодом стають предметом торгівлі або продажу на торговельних майданчиках, мають шахрайське походження».
Нормативно-правові рамки: Це зізнання стало наслідком офіційного ультиматуму, висунутого Комісією з азартних ігор штату Вашингтон (WSGC) компанії «Valve», а також липневих наказів про припинення діяльності (2016), виданих головним юрисконсультом

компанії «Valve» Карлом Квакенбушем (Karl Quackenbush) щодо доменів, пов’язаних з азартними іграми на сайті 23 (зокрема CSGO Lotto, CSGOLounge та OPSkins) — лише після того, як кримінальне розслідування щодо азартних ігор поставило під загрозу діяльність платформи.

Юрисдикція

Правовласник у Росії, з яким користувач не може зв’язатися

У Договорі про підписку компанія «Valve» постає як сторона, яка майже нічого не зобов’язана і до якої ніхто не може звернутися: обмеження є постійними, апеляції відхиляються, а доступ до цілих територій блокується одним реченням про «регіони, що підпадають під санкції». На противагу такій позиції — дії компанії «Valve», коли на кону стоять її власні комерційні інтереси в юрисдикції, яку вона в інших випадках вважає складною.

Valve v. Touch Skins — досудова претензія щодо прав інтелектуальної власності, Росія

1 Вересень 2026
Компанія «Valve» через російську юридичну фірму **«Меллінг, Войтішкін і партнери»**, надсилає попередню вимогу до операторів **Скіни для сенсорних екранів**, великий набір скінів для CS2, поштою «Роспошта» та електронною поштою.
Підстави
Три групи ймовірних порушень: виключні права на програмне забезпечення; права на зовнішній вигляд скінів зброї, ножів та рукавичок; а також торговельні марки компанії «Valve». Поведінка операторів характеризується як умисна та тривала.
Попит
Негайно припиніть роботу та видаліть усю інфраструктуру — програмне забезпечення **вихідний код**, веб-сайти та сторінки в соціальних мережах — у разі невиконання цієї умови компанія «Valve» залишає за собою право звернутися до російського суду з позовом щодо **значна грошова компенсація** та передати це питання на розгляд **правоохоронні органи для проведення кримінальної експертизи**.
Результат
Отримавши лист, платформа оголосила про припинення своєї діяльності. Як повідомляється, це перший випадок, коли організація «Valve» застосувала правові заходи проти розробника програм для зміни зовнішності в Росії.
Про це повідомили аналітик даних Максим «GabeFollower» Полетаєв (X, ~11 вересня 2026) та російська ігрова преса. Йдеться про досудову претензію, а не про поданий позов; номер справи не оприлюднено. У цій статті інформація подається так, як її навели джерела, а не як офіційний судовий документ. Джерела: dota2.ru архів 2026-09-24 ↗ · Шазу.

Та сама юрисдикція, інший напрямок

Valve добре знайома з російською правовою та нормативною системою. Вона **відповідає вимогам Роскомнадзору**: на вимогу регулятора було видалено сторінки спільнот 260та Steam, що містили заборонені матеріали, а «Роскомнадзор» публічно заявив, що сайт Steam відповідає вимогам законодавства. Російський закон про «посадкові сторінки» (Федеральний закон **236-FZ**, що діє з 2022), вимагає від великих іноземних інтернет-платформ, які обслуговують російських користувачів, відкрити представництво в Росії та створити обліковий запис для зв’язку з «Роскомнадзором». Valve не тільки виконує

розпорядження регулятора про видалення контенту, а й, відтепер, залучає російських юристів та використовує загрозу звернення до російських судів для захисту своїх скінів як об’єктів інтелектуальної власності.

Отже, платформа є доступною, дієвою та відстоює свої права саме в тому, що стосується її доходів. На противагу цьому — ситуація з користувачем: платному клієнту з регіону, на який накладено санкції, повідомляють, що співпраця припинена, доступ до спільноти заблоковано доти, доки 2038, квиток не буде закрито, і не існує жодного форуму, де це рішення можна було б оскаржити — *«Вони з радістю брали мої гроші та обробляли мої транзакції»*, при цьому повернення коштів з того самого облікового запису з тієї самої іранської IP-адреси було схвалено роком раніше (r/pcgaming, 4 2026 серпня; більше листів із вимогою дотримання законодавства у виставка «Карткова економіка»). «Valve» задіює весь механізм національної правової системи для захисту скіна; при цьому користувачеві, який придбав скіни, не надається жодної можливості оскарження.

Valve розглядає цю юрисдикцію як таку, в межах якої вона може діяти та дотримуватися її вимог, коли йдеться про інтереси компанії «Valve» — залучення російських юристів, загроза судових рішень російських судів, виконання наказів «Роскомнадзору» про видалення контенту — водночас вважаючи свої зобов’язання перед користувачами цього ринку, як і будь-якого іншого, такими, що взагалі не підпадають під жодну процедуру. Вона виступає правовласником, коли йдеться про її доходи, і недосяжною стороною, коли йдеться про права користувачів.

Джерела: ТАСС (RKN: відповідає вимогам Steam) · Федеральний закон «236-» ФЗ.

Правовий опортунізм

Капітуляція щодо арбітражної клаузули

2023 — напад
Юридичні фірми («Zaiger LLC», «Mason LLP») залучили тисячі користувачів через соціальні мережі та одночасно подали десятки тисяч індивідуальних арбітражних позовів.

Розкриття інформації про компанію Valve
$225M+
у вигляді арбітражних реєстраційних зборів, що не підлягають поверненню, ще до розгляду справи по суті. Розраховано відповідно до Правил споживчого арбітражу Американської арбітражної асоціації (AAA) та Додаткових додатків щодо масового арбітражу. Позивачі, яких представляють компанії Zaiger LLC та Mason LLP, подали близько75,000 індивідуальних арбітражних позовів проти корпорації «Valve» (паралельно з антимонопольними позовами у справі *Wolfire Games LLC та ін. проти корпорації «Valve»*, Справа № 2:21-cv-00563-JCC, W.D. (Вашингтон). Згідно з тарифами AAA на споживчі послуги, відповідач-підприємець сплачує неповернуті адміністративні збори за розгляд справи та застави за призначення арбітра в розмірі приблизно $3,000+ за кожну окрему справу (75,000 подань × $3,000 = приблизно $225млн у вигляді попередніх процесуальних зобов’язань). Див. юридичні звіти Bloomberg Law та Reuters щодо ризиків масового арбітражу у сфері технологій (2023–2024).

Період	Механізм вирішення спорів у SSA	Спостережуваний ефект	Результат
Before Sep 2024	Mandatory individual arbitration + class-action waiver	Individual litigation becomes economically irrational for users	Mass arbitration → $225M fee threat

Період	Механізм вирішення спорів у SSA	Спостережуваний ефект	Результат
After Sep 2024	Disputes in King County, WA courts only	Arbitration costs are avoided; cases consolidate in a single forum	Class actions now possible

Висновок
Протягом понад десяти років SSA вимагала від користувачів відмовитися від права на розгляд справи судом присяжних на користь індивідуального арбітражу. Після того як масові звернення до арбітражу зробили цей механізм фінансово обтяжливим для компанії «Valve», до SSA були внесені поправки, які передбачали передачу спорів до судів округу Кінг. Ця зміна була запроваджена без надання користувачам реальної можливості відмовитися від неї; альтернативою згоді було втратити доступ до придбаних цифрових активів через видалення облікового запису.

Алгоритмічне забезпечення дотримання вимог

VACNet, презумпція вини та помилкові позитивні результати

«2023» за жовтень — AMD Anti-Lag+
Оновлення драйвера AMD (версія 23.10.1) активувало функцію Anti-Lag+ у грі CS2, яка перехоплювала функції ігрових DLL-файлів. Система VAC розцінила це як введення чіт-коду та наклала довічні блокування на тисячі законних користувачів, перш ніж втрутилася компанія Valve.

2023, грудень — висока роздільна здатність (DPI)
Гравці з показником DPI понад 10,000, які швидко обертали камеру, отримали довічні бани. Система VACNet не змогла відрізнити фізичний рух миші від чіту «spinbot».

Категорія підтримки	Заявлений час відгуку	Фактичний результат
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.**

Офіційна політика компанії «Valve»
«Заборони VAC є постійними, не підлягають обговоренню і не можуть бути скасовані службою підтримки Steam».

Через той самий канал підтримки, через який було накладено заборону, надходить і відмова у перегляді рішення: Steam. Служба підтримки заявляє, що не може скасувати рішення VAC. Для користувача вердикт алгоритму є остаточним результатом.

Економіка перепродажу

Контроль над віртуальними активами та комісія за перепродаж

Комісія за продаж на ринку «15%» CS2 — сума, що вираховується при

кожному повторному продажу

Ітерація	Залишок коштів покупця	Продавець отримує	«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.**	

Зміна правил обміну CS2 — жовтень 2025

Без попереднього повідомлення компанія «Valve» змінила правила контракту на обмін у CS2, щоб забезпечити гарантоване отримання рідкісних ножів та рукавичок в обмін на предмети якості «Covert». Ціни на ножі впали, ціни на предмети якості «Covert» різко зросли, після чого на ринку почалися панічні розпродажі.

Компанія Valve посилається на статтю 7 Закону про соціальне страхування (SSA) — вона не несе відповідальності за зміни в правилах платформи. Користувачі беруть на себе ризик у економіці, правила якої Valve можуть змінюватися без попередження та без компенсації. Розмір заявлених збитків у масштабах ринку є предметом суперечок і не наводиться тут без посилання на першоджерело.

Реакція європейських регуляторних органів

UOKiK, DSA та Закон про цифрову справедливість

UOKiK — Польща, 2024 травня
Антимонопольний орган Польщі (UOKiK) розпочав офіційне антимонопольне провадження проти корпорації «Valve» та п’яти вітчизняних видавців і дистриб’юторів ігор щодо ймовірного узгодження цін, обмежувальних положень про цінову рівність та практики геоблокування, що змушували польських споживачів платити за цифрові ігри на 20% більше, ніж на сусідніх ринках ЄЕЗ. У рамках антимонопольного розслідування інспектори UOKiK та поліція провели раптові обшуки та огляди доказів у польських офісах місцевих видавців та дистриб’юторів-партнерів (а не у філіях «Valve», оскільки «Valve» не має юридичної особи в Польщі). Потенційний штраф, передбачений законодавством: до 10% річного обороту. Джерело: Офіційне повідомлення UOKiK: «Голова UOKiK порушив провадження проти компанії «Valve» та розробників ігор», травень 2024.

Закон про цифрові послуги (DSA)
Вимагає прозорості в процесі автоматизованої модерації. На сайті Steam не оприлюднюються дані щодо помилкових спрацьовувань (false-positive) та пропущених спрацьовувань (false-negative) для VACNet, а в каналі підтримки зазначено, що рішення VAC не підлягають скасуванню.

Закон про цифрову справедливість — 2026
Очікувані положення: стабільний доступ до платного контенту, заборона використання «темних шаблонів» під час відмови від прав, визнання прав власності на цифрові активи та захист від остаточної конфіскації майна.

Висновок

Виявлені розбіжності між правилами та записами

- 1
  Розрив у рівні власності. Користувачі сплачують повну вартість ліцензії, яку, згідно з угодою, компанія «Valve» має право анулювати. Верховний суд Франції (жовтень 2024) постановив, що перепродаж цифрових продуктів не підлягає захисту, закріпивши цю позицію в законодавстві.
- 2
  Алгоритмічне забезпечення дотримання вимог. Система VACNet наклала необґрунтовані заборони (драйвери AMD, випадки з високим DPI). Служба підтримки Steam заявляє, що не може скасувати рішення VAC, отже, остаточне слово залишається за алгоритмом.
- 3
  Економія на комісіях. Комісія за продаж на ринку «15%» CS2 (5% Steam + 10% — комісія видавця) знижує вартість товару при кожному повторному продажу, а правила платформи можуть змінюватися без попередження; відповідно до Угоди про надання послуг (SSA) компанія «Valve» не несе відповідальності за такі зміни.
- 4
  Арбітражна клаузула вилучена. У вересні SSA скасувала обов’язковий арбітраж 2024, після того, як внаслідок масового подання позовів компанія Valve зазнала витрат у розмірі приблизно225млн доларів. Користувачам не було надано жодної реальної можливості відмовитися від цих змін.
- 5
  Вибіркова юрисдикція. Valve залучила російських юристів (Melling, Voitishkin & Partners) і погрожувала судовим розглядом у Росії проти компанії Touch Skins, водночас вважаючи свої зобов’язання перед користувачами того самого ринку такими, що виходять за межі будь-якого судового розгляду. Компанія «Valve» виступає правовласником, коли йдеться про її комерційні інтереси, і стає недосяжною стороною, коли йдеться про права користувачів.

← Частина I: Обхід проксі-серверів та азартні ігри Частина II: Доступ та підзвітність →
Юридичні джерела та матеріали судових справ цитуються із посиланням на їхніх оригінальних видавців та репозитарії. Права власності на вихідні документи не заявляються.